

Jaarplan 2022



*Versie 28 oktober 2021
Goedgekeurd door directeur-bestuurder 8 november 2021
Vastgesteld door Raad van Commissarissen 17 november 2021*

Inhoud

1. Voorwoord bestuurder
2. Trends en ontwikkelingen
3. Hoofddoelen 2022
4. Doelstellingen en activiteiten:
 - a. Inleiding
 - b. Een woningvoorraad die past
 - c. Dienstverlening: gestructureerd én op maat
 - d. Betaalbaar wonen
 - e. Comfortabele en duurzame woningen
 - f. Iedere huurder meer dan thuis
 - g. Onze organisatie: continu verbeteren

1. Voorwoord bestuurder

Voor u ligt het jaarplan van Wonen Midden-Delfland. We geven in dit jaarplan invulling aan onze volkshuisvestelijke speerpunten. Het Koersplan 2018-2021 is de afgelopen jaren leidraad voor ons handelen geweest. In 2021 zijn we het proces gestart om met betrokkenheid van partners en de hele organisatie te komen tot een nieuw Koersplan voor de periode 2022-2025. Eind 2021 ronden we het Koersplan af. We vinden het concept Koersplan (indeling en prioritering) beter passen bij waar we nu op sturen. Daarom is het jaarplan 2022 conform deze structuur vormgegeven. In het concept Koersplan 2022-2025 hebben we op de volgende terreinen doelen bepaald:

- Een woningvoorraad die past
- Dienstverlening: gestructureerd én op maat
- Betaalbaar wonen
- Comfortabele en duurzame woningen
- Iedere huurder meer dan thuis
- Onze organisatie: continu verbeteren.

Onze missie: 'Wonen Midden-Delfland biedt duurzaam en betaalbaar wonen. Voor en met huurders, woningzoekenden en stakeholders in de regio Haaglanden'.

Onze missie (rechts) staat centraal in ons handelen; voor de volkshuisvesting en onze huurders. We bewegen mee met wat de maatschappij van ons vraagt. We leggen de lat hoog voor ons zelf: we willen maximaal bijdragen aan de regionale volkshuisvestelijke beschikbaarheidsopgave. Dat betekent bouwen in onze dorpen waar het kan en zoveel mogelijk huurders geschikt laten wonen. We zijn verheugd dat we in Maasdijk direct al nieuwbouwplannen hebben kunnen maken; ook daar kunnen we bijdragen aan een vitale dorpskern. Goed in positie blijven om maximaal bij te dragen aan de regionale opgave vraagt continu meebewegen in een veranderend speelveld.

2022 wordt het eerste jaar van onze nieuwe koers. We zien kans om dichterbij onze huurders te gaan staan, letterlijk fysiek en figuurlijk. Verplaatsen in de klant en meebewegen is soms spannend, maar ik heb er alle vertrouwen in dat we ons hierin gaan doorontwikkelen. In het jaarplan maken we concreet hoe we die uitdaging aangaan.

In het jaarplan en in de begroting worden de activiteiten en doelstellingen voor 2022 per thema benoemd en begroot. Deze zijn onderverdeeld in onze drie 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, de Woonvisie 2010-2025, SVH afspraken en de prestatieafspraken 2020-2023 met gemeenten 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:

Sturing Rijk op volkshuisvestelijke opgave

Corporaties zien zich geconfronteerd met beslissingen die het Rijk top-down neemt met grote impact op de financiële positie en strategische ruimte. Zo werden we begin 2021 geconfronteerd met het kabinetsbesluit om de huren in de sociale huurvoorraad te bevriezen en éénmalige huurverlaging in te voeren. Richtlijnen over maximale bestedingen aan leefbaarheid zijn dan weer losser geworden. We verwachten dat het regeerakkoord voor veranderingen gaat zorgen in de hoogte van de verhuurderheffing; dat zou – al dan niet geormerkte - extra investeringsruimte op kunnen leveren. De veranderingen in Rijksbeleid vragen continue alertheid en snel kunnen bijsturen.

Energietransitie

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat iedere gemeente voor het eind van 2021 een transitievisie warmte heeft. Zo ook de gemeenten Midden-Delfland en Westland waar we actief zijn. Beoogde warmteoplossingen op wijk- en kernniveau hebben impact op onze duurzaamheidsstrategie. Corporaties worden betrokken in de warmtetransitie, tegelijkertijd is nog veel onzeker over de rolverdeling, kosten en haalbaarheid van diverse warmte oplossingen. Spannend is de rol van het corporatiebezit: mogelijke startmotor, maar evident is dat corporatie én huurder daar niet financieel de dupe van moeten zijn.

Regionaal tekort aan sociale huurwoningen

In de regio Haaglanden is een woningtekort in alle segmenten, dus ook een tekort aan aantal sociale huurwoningen. De gemeenten Westland en Midden-Delfland kennen een relatief beperkte sociale huurvoorraad ten opzichte van de andere regiogemeenten. Met name in het Westland ligt een groot tekort. De gemeente Westland stuurt op een toename van 1.800 sociale huurwoningen in de periode 2020-2030. De gemeente Midden-Delfland wil maar een beperkt deel van de regionale groeiopgave sociale huur oppakken. Beide gemeenten sturen vooral op kwaliteit. Ze willen vooral een gemeente voor gezinnen te zijn en blijven, met een daarop afgestemd koopaanbod. Wij zien – en onze huurders met ons - dat starters en senioren ook vragen om specifieke woonproducten.

Toename kwetsbare huurders

Corporaties huisvesten steeds meer mensen met een vorm van kwetsbaarheid. Mensen die behoefte hebben aan zorg of begeleiding, geen inkomen uit werk, armoede en schulden, eenzaamheid, statushouders, enzovoort. Ook van senioren (met zorgbehoefte) wordt zelfredzaamheid verwacht; dat is niet altijd reëel. Dit maakt de beheeropgave intensiever. Het vraagt het kennen van de bewoners, aandacht voor de leefbaarheid (wonen & woonomgeving) en de grenzen van de maatschappelijke taak opzoeken. De decentralisatie van het sociaal domein en de druk die dit op de organisatiekracht en financiële positie van kleine gemeenten legt maken deze vraagstukken extra complex. Goed samenwerken met partners in het sociaal domein wordt steeds belangrijker.

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 2022

Voor 2022 hebben we in lijn met ons Koersplan 2022-2025 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 2022 in het bijzonder op richten.

Nieuwbouw kansen in het werkgebied verzilveren

We willen maximaal bijdragen aan de beschikbaarheidsopgave in ons werkgebied door geschikte sociale huurwoningen toe te voegen. We hebben een aantal concrete projecten in ontwikkeling én zien het als een opgave om de pijplijn verder te vullen.

We hebben de volgende doelen (Jaarplan):

- ✓ Locaties in gemeente Midden-Delfland op tempo ontwikkelen:
 - De Houve – 6 woningen – oplevering medio 2023.
 - Maaslandse Zoom – minimaal 16 woningen – oplevering 2024/2025.
- ✓ Tot concrete perspectieven komen om in de kernen in de gemeente Midden-Delfland aanvullende nieuwbouw te realiseren.
- ✓ Bijdragen aan de huisvestingsopgave van zorgleveraars in onze kernen, waar we een passende marktvaart zien (BOG, MOG).
- ✓ Locaties in gemeente Westland op tempo ontwikkelen:
 - Hoeksteen – Maasdijk - 11 woningen - oplevering eind 2022
 - de Schakel – Maasdijk - 20 woningen - oplevering 2023
 - Grondpositie Maasdijk
- ✓ Prestatieafspraken maken over de bijdrage van WMD aan de nieuwbouwopgave in de gemeente Westland.
- ✓ Kennis en kunde in huis: inhuren expertise op projectmanagement passend bij de aard van elk nieuwbouwproject.

Klantgedreven: gewaardeerd door onze huurders

We hebben in 2021 aantoonbaar stappen gezet in het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening. We komen steeds meer in de fase van ontwikkeling dat we de tactische en strategische kwaliteit in huis hebben om als regieorganisatie doeltreffend en persoonlijk in te springen op complexere klantvragen. We verwachten van elkaar dat we ons continu in de klant verplaatsen en taakvolwassen opereren. Met als resultaat dat de klant deze manier van werken waardeert – ongeacht of ze het altijd eens zijn met de oplossing waar we toe komen. We zijn toegankelijk en communiceren goed, fysiek en digitaal.

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.
- ✓ Uit ons Koersplan 2022-2025 spreekt klantgedrevenheid; dat maken we concreet en maken we in de praktijk waar.
- ✓ Vanuit de richting in het Koersplan invulling geven aan meer fysieke zichtbaarheid in de wijken en kernen.

Vorbereiding implementatie nieuw ERP-systeem

Per 1 oktober 2022 zijn we van plan over te gaan op een nieuw ERP-systeem van leverancier Aareon. We doen dit met een groep kleine en middelgrote corporaties uit de regio. Verandering van systeem is doorgaans een grote verandering voor de organisatie. Daarom willen we ons hier in 2022 goed op voorbereiden.

We hebben de volgende doelen (Jaarplan):

- ✓ Onder regie van de projectgroep (getrokken vanuit financiën en bedrijfsvoering) realiseren we de implementatie op basis van een gedeelde marsroute en draaiboek.
- ✓ Vast aanspreekpunt en extern projectleider die medewerkers ondersteunt bij de voorbereiding.
- ✓ Medewerkers zijn eind 2022 opgeleid om met het nieuwe systeem te werken.
- ✓ Eind 2022 zijn we klaar om in een nieuwe digitale omgeving effectief te werken: de klant- en interne processen en de digitale omgeving sluiten aan.

4. Doelstellingen en activiteiten

4a. Inleiding

In ons concept Koersplan 2022-2025 hebben we op de volgende terreinen doelen bepaald:

- Een woningvoorraad die past
- Dienstverlening: gestructureerd én op maat
- Betaalbaar wonen
- Comfortabele en duurzame woningen
- Iedere huurder meer dan thuis
- Onze organisatie: continu verbeteren

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. Een woningvoorraad die past

Doelstellingen & activiteiten Koersplan 2022-2025	<ul style="list-style-type: none">➤ Nieuwbouw 100 woningen.➤ Eind 2025 een goedgevulde pijplijn met nieuwbouwprojecten voor de periode 2025-2035.➤ Focus op zoeken naar nieuwbouwlocaties (met gemeenten).➤ Conceptueel bouwen waar het kan.➤ Geen verkoop van sociale huurwoningen.➤ Beperkte verkoop van niet-DAEB woningen.➤ Doorstroming maximaal bevorderen: van DAEB naar niet-DAEB, bij nieuwbouw, lokaal maatwerk en door experimenten.➤ Goede alternatieven bieden om binnen de kern te verhuizen, o.a. door lokaal maatwerk.
Aanvullende doelstellingen jaarplan	<ul style="list-style-type: none">➤ Geen verkoop sociale huurwoningen.➤ Doorstroming bevorderen in afstemming met de gemeente, Huurdersverenigingen en werkgroep Doorstroming vanuit de SVH.➤ Voorrang lokale doorstromers bij vrijkomende niet-DAEB woningen.➤ Inzetten op 25% lokaal maatwerk.➤ Bij nieuwbouw gemeentelocaties komen tot sociale grondprijzen.➤ KoopGarant woningen Boumare/Boskamp (18) – wanneer de huidige eigenaar wil verkopen - terugkopen en weer in exploitatie nemen.➤ KoopGarant woningen Veldesteijn (12) definitief verkopen.➤ Handelen conform regionale toewijzingsafspraken voor het aanbod van toewijzen aan bijzondere doelgroepen.➤ Jongeren ruimte bieden om een start te maken.➤ Faciliteren van de nodige woningaanpassingen (in afstemming met gemeente, met Wmo-budget) of verhuizing vanwege leeftijd of handicap.➤ 5 à 10 woningen langer wonen bestendig maken.➤ Seniorenchecks bij circa 50 huurders.

Activiteiten:

- We verkopen geen sociale huurwoningen, om de beschikbaarheid te maximaliseren.
- Proactief in gesprek met invloedrijke inwoners, ontwikkelaars en eigenaars van locaties om mogelijkheden te vinden om nieuwbouw te realiseren of woningen turnkey over te nemen.
- KoopGarant woningen passend bij complexstrategie terugkopen en verhuren danwel definitief verkopen.
- 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.
- 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 2^e 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).
- 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 senior medewerkers wonen van WMD en de seniorenmakelaar van de SVH.
- We blijven woonvormen aanbieden aan Woondroom, WoonInitiatief Midden-Delfland, Fokus en Pieter van Foreest. We faciliteren ontmoeting (verhuur aan stichting Welzijn Midden-Delfland) en waar mogelijk vastgoedvragen van onze maatschappelijke partners.

Zie Hoofdstuk 3 voor aanvullende doelstellingen en activiteiten.

4c. Dienstverlening: gestructureerd én op maat

Doelstellingen & activiteiten Koersplan 2022-2025	<ul style="list-style-type: none">➤ We zijn telefonisch bereikbaar.➤ Bewoners kunnen op ons kantoor in Maasland langskomen en afspraken maken.➤ We houden spreekuren in alle dorpen. Bewoners weten waar en wanneer we er zijn.➤ Uiterlijk eind 2023 hebben we een goed draaiend digitaal klantportaal.➤ We sluiten zo exact en snel mogelijk aan op de behoefte van de huurder. Regels en processen zijn ondersteunend, maar niet leidend in ons handelen.➤ We bieden huurders keuzemogelijkheden binnen onze (standaard) producten.➤ De waarde voor de huurder is ons vertrekpunt. We kennen de behoefte van huurders, daarom werken alle medewerkers nauw samen in de klantprocessen. Effectieve afstemming is de norm.➤ We meten de klanttevredenheid via KWH-metingen. Eens per kwartaal analyseren we de resultaten en sturen bij waar nodig.
---	--

	We streven een constant hoog niveau van klanttevredenheid na. We willen terugzien dat de huurder ons waardeert voor een stevige solide basis én aanpak op maat.
Aanvullende doelstellingen jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Direct beantwoorden 80% eerstelijnsvragen. ➤ Per klantproces een medewerker verantwoordelijk. ➤ Klantverzoeken worden snel opgepakt. We accepteren niet dat verzoeken lang blijven liggen.

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 achterstanden ontstaan).
- Minimaal klantwaardering 8 KWH op huurdersoordeel en subonderdelen (reparatieverzoek, nieuwe huurder, vertrokken huurder, woningzoekenden, algemene dienstverlening, planmatig onderhoud).
- We werken uit hoe we in de kernen zichtbaarder kunnen worden.
- 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.

Zie Hoofdstuk 3 voor aanvullende doelstellingen en activiteiten.

4d. Betaalbaar wonen

Doelstellingen & activiteiten Koersplan 2022-2025	<ul style="list-style-type: none"> ➤ We voeren een gematigd huurbeleid voor al onze sociale huurwoningen. ➤ We zetten de vrije toewijzingsruimte in om de slaagkansen voor verschillende groepen woningzoekenden in balans te houden. ➤ We bieden betaalbare middeldure huurwoningen. ➤ We verkopen een deel van de vrijkomende KoopGarant woningen. En een ander deel brengen we in de huur terug. ➤ De jaarlijkse huuraanpassing voor zittende huurders is gematigd. ➤ We bieden maatwerkregelingen aan voor huurders met betaalbaarheidsproblemen (huurbevrozing, huurverlaging wanneer ze voldoen aan voorwaarden). ➤ We wijzen passend toe; huurders betalen naar draagkracht. ➤ We houden 70% van de vrijkomende woningen betaalbaar (vanaf 1 januari 2022 heeft 70% van de nieuwe huishoudens een doelgroep-inkomen). ➤ Jaarlijks bespreken we het huurbeleid met de Huurdersverenigingen. ➤ We houden verduurzaam aantrekkelijk voor de huurder: investeringen rekenen we beperkt door, de woning wordt comfortabeler, bijdragend aan betere woonlasten. ➤ We houden huurachterstanden laag (doelstelling max. 1 %). ➤ We doen er alles aan om huisuitzetting te voorkomen.
Aanvullende doelstellingen jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jaarlijkse huurverhoging conform het Sociaal Huurakkoord 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; niet-DAEB strategie explicieter maken (treasury strategie en volkshuisvestelijke meerwaarde).

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

Activiteiten:

- Huurverhoging bepalen in overleg met Huurdersverenigingen, conform Sociaal Huurakkoord. Hierbij de HV's vroegtijdig betrekken, om met elkaar in gesprek te zijn over de te maken afwegingen.
- Niet-DAEB portefeuille van ongeveer 8% van ons totale bezit (huurprijs vanaf € 792,76, prijspeil 2021) als uitgangspunt. De woningen in het niet-DAEB segment bieden we aan voor een prijs die we vinden passen bij de grootte en de kwaliteit.
- We ontwikkelen als onderdeel van nieuw meerjarig huurbeleid een niet-DAEB strategie.
- 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.

4e. Comfortabele en duurzame woningen

Doelstellingen & activiteiten Koersplan 2022-2025	<ul style="list-style-type: none"> ➤ We verduurzamen gemiddeld circa 40 woningen per jaar. We doen no-regret investeringen: isoleren van de vloer, wanden en het dak, aanbrengen zonnepanelen. We isoleren per complex. Het complex wordt klaar gestoomd voor de laatste stap naar CO2 neutraal en aardgasvrij in 2050. ➤ Eind 2025 is ons bezit gemiddeld label B (normen 2021, <190 kWh per m² per jaar bij gemiddeld verbruik). ➤ In 2025 hebben we geen woningen meer in ons bezit met energielabel E of slechter. ➤ We maken met onze bouwpartners circulair bouwen en beheren vast onderdeel van projecten. We zetten zelf gebruikt materiaal opnieuw in en/of stimuleren onze bouwpartners om dit meer tot standaard werkwijze te maken. Hier selecteren we steeds meer onze bouwpartners op. Positieve ervaringen verankeren we in onze projectontwikkeling. ➤ Verduurzamen doen we alleen met voldoende draagvlak van de bewoners. We zijn open over de invloed die de bewoner op een plan heeft, de impact van verduurzamingsplannen, wat het betekent voor de woonlasten en waarom we bepaalde keuzes maken. ➤ Verduurzamen is voor ons een middel bij te dragen aan betere woonlasten van huidige en toekomstige huurders. We zijn consistent in hoe we onze investeringen doorrekenen en hebben hierover vaste afspraken met onze huurders(organisaties). ➤ We ontwikkelen onze cyclus van vastgoedsturing en assetmanagement door. We hebben en houden onze vastgoeddata op orde, zo kunnen we professioneel op basis van data en waarnemingen in een complex (bij)sturen. ➤ Met huurders en stakeholders maken we wonen klimaatadaptiever: van sedumdaken tot groene tuinacties. We gaan in gesprek met bewoners en stakeholders, kijken waar de energie en wisselwerking zit, gaan aan de slag en vieren gezamenlijke successen.
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ We zijn pragmatisch als het gaat om technische innovaties bij nieuwbouw. We sluiten ons zoveel mogelijk aan bij bestaande allianties en nieuwbouwconcepten, om voor de huurder zeer duurzame en betaalbare nieuwbouw te realiseren.
Aanvullende doelstellingen 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 mutatiewoningen. ➤ Bij mutatie niet volledig betegelde tuinen. Tuinbeleid handhaven. ➤ Tuin en woonomgeving met partners vergroenen. ➤ EnergiePrestatie gemiddeld < 190 kWh/m² eind 2022; ➤ Activiteiten verduurzaming in deze complexen: gevel-, dak- en/of vloerisolatie, no-regret maatregelen. ➤ Complexmatig of op verzoek van huurders op 45 woningen per jaar zonnepanelen plaatsen bij de daarvoor geschikte complexen/woningen (en daken). ➤ Langetermijn aanpak op kern niveau met de gemeente en huurders voor de energietransitie in de gemeente Midden-Delfland en ieders taak, rol en verantwoordelijkheid hierin. ➤ Bewoners betrekken bij verduurzaming: heldere verwachtingen schetsen op projectniveau en invloed geven waar mogelijk. ➤ Asset management doorontwikkelen: analyseren en sturen op prestaties van de complexen, complexstrategieën opstellen.

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 140 mutaties (mutatiegraad circa 7%). Het mutatieonderhoud en reparatieonderhoud wordt uitgevoerd door kernaannemers op basis van jaarlijks geïndexeerde en vastgestelde eenheidsprijzen.
- Bij mutatie wordt de tuin gecontroleerd op duurzaamheid en eventueel aangepast.
- Bij nieuwbouw wordt gehandhaafd op duurzame tuinen.
- Met huurders en gemeente activiteiten ontplooiën om bewoners te stimuleren om tuin en woonomgeving te vergroenen.
- Onze klanten/huurders informeren wij over ons duurzaamheidsbeleid en we geven ze tips over wat zij zelf mogelijk kunnen doen.
- Op verzoek van zittende huurders of complexmatig plaatsen we op 45 woningen zonnepanelen, bij de daarvoor geschikte complexen/woningen.
- Concrete acties om papiergebruik verder terug te dringen. Alle documenten worden digitaal ondertekend.
- Met de gemeenten Midden-Delfland en Westland komen we tot concretere inzichten over technisch, organisatorisch en financieel haalbare warmte-oplossingen op wijk- en kernniveau. We staan voor het belang van betaalbare woonlasten van onze huurders en bewaken dat bewoners betrokken zijn in het maken van deze afwegingen.

- 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).
- Complexstrategieën opstellen, aansluitend bij Koersplan, portefeuillestrategie en duurzaamheidsbeleid. Per complex kan een afweging voor verschillend streefhuurbeleid gemaakt worden. Voor de complexen in Maasdijk ligt een specifieke opgave om de onderhoudshistorie scherp op tafel te krijgen en daarmee passende afwegingen voor de toekomst te kunnen maken.

4f. Iedere huurder meer dan thuis

Doelstellingen & activiteiten Koersplan 2022-2025	<ul style="list-style-type: none"> ➤ We zijn zichtbaar in de dorpen. Met regelmatige fysieke spreekuren, door in de buurten in gesprek te gaan en bewoners waar nodig aan te spreken. We zijn met regelmaat 'on tour'; nodigen breed bewoners uit over een specifiek thema of in een complex. ➤ We investeren naar rato van de opgave die er ligt in schoon, heel en veilig. We hebben nauw contact met stakeholders: we nemen samen verantwoordelijkheid. ➤ We wijzen woningen toe met aandacht: van ontmoeting tot follow-up met bewoner en burens. ➤ We werken met huurders, gemeenten en andere partners aan vitale dorpen. Deze zijn verbonden aan de lokale prestatieafspraken. ➤ We maken goede ideeën van bewoners met hen (en stakeholders) tot een succes, met de financiële, materiële en/of personele inzet van ons die nodig en passend is. ➤ We investeren in maatschappelijk onroerend goed voor vitale dorpen.
Aanvullende doelstellingen 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.

4g. Onze organisatie: continu verbeteren

De professional

Doelstellingen & activiteiten Koersplan 2022-2025	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verantwoordelijkheden laag in de organisatie. ➤ Op peil houden en delen van kennis. ➤ Zorgen voor achtervang. ➤ Planmatig werken.
Aanvullende doelstellingen jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Met een stevige kwalitatieve basis doorontwikkelen als klantgerichte organisatie. ➤ Medewerkers denken procesgericht en handelen daarnaar, zodat klantbehoeften intern goed verwerkt worden. ➤ Naleven doelstellingen en activiteiten in het opleidingsplan. ➤ Uitvoering geven aan onze klantvisie en kernwaarden. ➤ Voorbereiding en implementatie nieuw ERP-systeem systeem. ➤ PDCA cyclus professionaliseren: rapportagestructuur herijken, doelstellingen en resultaten vastleggen, periodiek monitoren en bijsturen.

	➤ Risicomanagement nader implementeren en klantproces controles periodiek uitvoeren
--	---

Activiteiten:

- Budget en behoeften trainingen conform vastgestelde begroting.
- Jaarlijks presenteren van de Aedes benchmark resultaten op de website van Wonen Midden-Delfland.

Maatschappelijk partner

Doelstellingen & activiteiten Koersplan 2022-2025	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ontwikkelen als netwerkorganisatie. ➤ Meer voor de huurder betekenen t.a.v. wonen, welzijn, zorg. ➤ Van visie en prestatieafspraken naar uitvoering ➤ Brede inzet op participatie.
Aanvullende doelstellingen jaarplan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jaarlijks twee Eet Mee Praat Mee bijeenkomsten organiseren. ➤ Formele huurdersbetrokkenheid in Maasdijk vergroten. ➤ Conform actuele samenwerkingsovereenkomst Huurdersverenigingen op bepaalde thema's vooraf betrekken en samen werken aan bredere betrokkenheid van de achterban (o.a. in werkgroepen, mogelijk digitaal). ➤ Prestatieafspraken 2022 verder in de gemeente Midden-Delfland uitvoeren en periodiek monitoren. ➤ Jaarafspraken 2023 in de gemeenten Midden-Delfland en Westland maken. ➤ In verbinding blijven met het college van B&W en gemeenteraad van de gemeenten Midden-Delfland en Westland.

Activiteiten:

- Prestatieafspraken maken met de gemeente Midden-Delfland en Huurdersverenigingen op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid.
- Raamovereenkomst van Gemeente Westland mede ondertekenen en Prestatieafspraken maken met de gemeente Westland 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.
- De klankbordgroep betrekken bij actuele thema's voor huurders.
- Regelmatig contact met onze lokale zorg- en welzijnspartners; strategische samenwerking in stuurgroep Langer Zelfstandig voortzetten. Daarnaast blijven we betrokken in de Veiligheidskamer (gemeente Midden-Delfland) en de sociale wijkteams (gemeente Westland). We staan met onze partners voor de uitdaging om de gezamenlijke opgave explicieter te maken en waar van waarde meer samen op te trekken.
- Het organiseren van twee Eet Mee Praat Mee bijeenkomsten.
- Met College van B&W en gemeenteraad van gemeenten Westland en Midden-Delfland in gesprek blijven over lokaal met name een goede invulling geven aan het nieuwbouwprogramma, passend wonen en de energietransitie.
- Investeren in een goede verbinding met de huurders in Maasdijk en verkennen welke vormen van participatie hier passend zijn.

De bedrijfsvoering

Doelstellingen & activiteiten Koersplan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gebruiksvriendelijk ERP-systeem, vanaf eind 2022. ➤ Doorontwikkelen in digitalisering; papierloos werken. ➤ In 2025 nagenoeg alle repeterende werkzaamheden
--	---

2022-2025	geautomatiseerd. ➤ Bedrijfslasten: balans tussen efficiënt werken en doen wat nodig is om in de dorpen het verschil te maken.
Aanvullende doelstellingen jaarplan	➤ Maandelijks kunnen bijsturen op key-indicatoren. ➤ Evalueren en doorontwikkelen interne normen. ➤ Optimaliseren (interne) rapportages en projectadministratie.

Activiteiten:

- Nieuw ERP-systeem per 1-10-2022: voorbereiden en implementeren.
- Professionele projectadministratie en besluitvormingstraject: besluitvorming op basis van fase-documenten, met duiding risico's, volkshuisvestelijke meerwaarde en impact op de financiële positie.
- De kwartaalrapportage optimaliseren en inrichten naar de structuur van het nieuwe Koersplan.
- Maandrapportage opstellen met aantal belangrijke KPI's voor de organisatie. Maandelijks in MT bespreken en bijsturen waar nodig.
- Jaarverslag 2022 inrichten naar de structuur van het nieuwe Koersplan.