

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2015-2018



 **procorp**
visitatie woningcorporaties

**Stichting
Wonen Midden-Delfland**

Rapport Maatschappelijke visitatie

Stichting Wonen Midden-Delfland



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Middenwetering 1
3543 AR Utrecht
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:
ir. drs. J.G.M. (Joke) Bults | voorzitter
drs. S. (Stefanie) Vrieze | algemeen lid
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE | secretaris

Utrecht, 17 april 2020

Voorwoord

Stichting Wonen Midden-Delfland, verder in dit rapport te noemen als Wonen Midden-Delfland, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2015 tot en met 2018 uit te voeren.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Dat doen ze samen met anderen: huurders, gemeenten, collega-corporaties, zorg- en onderwijsinstellingen, politie, energiebedrijven etc. Visitatie is een belangrijk instrument om die maatschappelijke waarde zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Het accent in dit visitatierapport ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context. Van belang is dat de visitatiecommissie ruime aandacht geeft aan 'het verhaal achter de cijfers en feiten'. Welke – onderbouwde – visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige maatschappelijke prestaties? Welke keuzes worden, mede in relatie tot de lokale context, daarin gemaakt en verantwoord? En hoe zorgt de corporatie dat de gemaakte keuzes, plannen en afspraken ook worden gerealiseerd en gemonitord? Met andere woorden voldoet de corporatie niet alleen op papier aan de criteria, maar handelt ze ook in de praktijk daarnaar? En worden, omgekeerd, de praktijk en de daarin gemaakte keuzes juist verantwoord en vastgelegd?

De visitatie is een vorm van maatschappelijke verantwoording, maar uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren.

Procorp is een coöperatieve vereniging die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast en inspiratie biedt voor de corporatie en haar belanghebbenden.

Inhoud

Inleiding	3
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	7
Recensie	8
Integrale scorekaart.....	13
Samenvatting	14
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen	16
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken	17
1.2 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	20
1.4 Ambities in relatie tot de opgaven	24
2 Presteren volgens Belanghebbenden.....	27
2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden.....	27
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden.....	28
2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden	32
3 Presteren naar Vermogen.....	35
3.1 Beoordeling van de vermogensinzet	35
4 Governance van maatschappelijk presteren	38
4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	38
4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen ..	40
4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording	41
Deel 3 Bijlagen	44
Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties	45
Bijlage 2: Positionpaper	52
Bijlage 3: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden	55
Bijlage 4: Bronnenlijst	56
Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen.....	58

Inleiding

Methodiek 6.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen.

Methodiek 6.0 bestaat uit vier perspectieven van waaruit de maatschappelijke prestaties – in de lokale context – worden beoordeeld namelijk:

- Presteren naar Opgaven en Ambities,
- Presteren volgens Belanghebbenden,
- Presteren naar Vermogen,
- Governance van maatschappelijk presteren.

Het accent in methodiek 6.0 ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context: doet de corporatie de goede dingen gezien de lokale volkshuisvestelijke en/of maatschappelijke situatie? Dat betekent dat bij alle beoordelingsperspectieven meer gekeken wordt naar welke maatschappelijke prestaties de corporatie heeft afgesproken en geleverd, de keuzes die daarin zijn gemaakt en verantwoord, hoe belanghebbenden daarbij betrokken zijn, hoe daarop gestuurd is door bestuur en raad van commissarissen en wat de corporatie hiervan kan leren voor de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en de commissie reflecteert in een recensie op de maatschappelijke prestaties van de corporatie binnen de lokale context in het verleden en de (verbeter-)mogelijkheden voor de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De opgaven zijn in ieder geval relevant als ze door de bestuurder als zodanig zijn benoemd in het position paper en/of voortkomen uit de regionale/landelijke afspraken en/of genoemd staan bij de rijksprioriteiten.

De prestaties worden geordend naar de prestatievelden of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn verwoord en eventueel aangevuld met die uit het ondernemingsplan.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. Belanghebbenden (huurders, gemeenten) en overige belanghebbenden zoals zorgorganisaties geven rapportcijfers (met daarbij een toelichting) voor de mate waarin zij tevreden zijn over de:

- Maatschappelijke prestaties van de corporatie,
- Relatie en de wijze van communicatie met de corporatie,
- Mate van invloed op het beleid.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken (in woorden, niet in cijfers). De commissie vraagt tot slot alle belanghebbenden op welke punten de corporatie kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen (lijst met verbeterpunten). De commissie vat alle beoordelingen (dus rapportcijfers én toelichtingen) samen in het visitatierapport.

Bij de beoordeling van de prestaties wordt de indeling en terminologie van de prestatieafspraken gehanteerd, net als bij PnO, zodat deze voor de belanghebbenden herkenbaar zijn.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie beoordeelt niet de financiële continuïteit of doelmatigheid, maar kijkt naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

Governance van maatschappelijk presteren

Bij Governance ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. Daarnaast is er sprake van ontdebelling: de punten die de Aw sinds 2015 toetst (zoals samenstelling raad van commissarissen, zelfevaluatie) en de toets op de Governancecode worden niet meer door de visitatiecommissie beoordeeld.

De commissie vormt zich een oordeel over:

- De strategievorming en prestatiesturing van de maatschappelijke prestaties,
- De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen,
- De externe legitimatie en verantwoording.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

Rapportcijfers

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling.

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

Referentiekader voor plus- en minpunten

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

PLUSPUNTEN

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aan toont in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

MINPUNTEN

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming van criteria is niet limitatief en de criteria hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting beoordelingen
- Korte schets van de corporatie
- Korte terugblik op het vorige visitatierapport

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities
- Presteren volgens Belanghebbenden
- Presteren naar Vermogen
- Governance van maatschappelijk presteren

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



 **procorp**
visitatie woningcorporatie



Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011-2014

Wonen Midden-Delfland ontving in de vorige visitatie 'voldoende tot ruim voldoende'-beoordelingen voor de vier prestatieperspectieven van de maatschappelijke visitatie volgens de visitatiemethodiek. Aandachts- en verbeterpunten, die de commissie meegaf, worden hieronder genoemd en van commentaar – in blauwe kleur – voorzien door de huidige visitatiecommissie.

- Als de prestatieafspraken met de gemeente meer meetbaar worden afgesproken helpt dat om de resultaten te evalueren en te bespreken, intern en extern.

Er zijn in de prestatieafspraken concretere en meetbaardere afspraken gemaakt, zoals dat ook verder verwoord is in het hoofdstuk Presteren naar Opgaven. Smartere afspraken zijn gemaakt over het aantal nieuw te bouwen woningen, duurzaamheidsdoelen, leefbaarheidsactiviteiten, woningtoewijzing en huurbeleid.

- Wonen Midden-Delfland neemt de duurzaamheidsopgave serieus, zo blijkt uit de beleidsvoornemens in het ondernemingsplan, jaarplannen en de jaarrekeningen. Maar de resultaten blijven nog uit, nog maar 30% van de woningenvoorraad heeft B- of A-label.

Er zijn in de visitatieperiode aanzienlijke vorderingen geboekt. Energiezuinige woningen zijn gebouwd, zonnepanelen geplaatst en energetische maatregelen getroffen. Een deel van het woningbezit is aangesloten op stadsverwarming. Gemiddeld is label B al bijna gehaald. In de Aedes benchmark heeft Wonen Midden-Delfland een A-score op duurzaamheid behaald.

- Er kan altijd nog effectiever en kostenefficiënter gewerkt worden, maar de commissie is van mening dat een corporatie een goede balans moet vinden tussen bedrijfslastenverlaging en contraproductiviteit.

In de huidige visitatieperiode is Wonen Midden-Delfland sober en doelmatig gebleven. De bedrijfslasten zijn voor een kleine corporatie aan de lage kant, hetgeen zich ook laat zien in de Aedes benchmark, die het laatste jaar de score A heeft opgeleverd. De organisatie is bezig met een professionaliseringsslag om effectief en efficiënt de doelstellingen te halen en de ambities te verwezenlijken.

- Inzet op slimme samenwerkingsvormen met derden. Gebruik daarbij de kennis, ervaring en deskundigheid van derden om Wonen Midden-Delfland daarmee nog sterker en toekomstbestendig te maken. Wonen Midden-Delfland is in gesprek met een aantal kleine corporaties om te bezien of er mogelijkheden zijn tot samenwerking, teneinde werkzaamheden onderling te verdelen en kennis uit te wisselen.

Er intensief samengewerkt binnen de Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH). Regionaal worden prestatieafspraken gemaakt, de woningbehoefte gemonitord en de woonruimteverdeling uitgevoerd. Wonen Midden-Delfland werkt op het gebied van inkoop, financiën ICT op onderdelen succesvol samen met andere woningcorporaties. Voorts werkt Wonen Midden-Delfland op beleids-, management- en bestuurlijk niveau slim samen met SVH. In 2017 is de corporatie met drie kernaannemers gestart, die het dagelijks onderhoud uitvoeren.

Resultaten visitatie 2019 over de periode 2015 t/m 2018

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

Het positionpaper zet een duidelijk beeld van de corporatie neer. Vanuit de missie en de kernwaarden worden de doelstellingen benoemd, waarbij de bestuurder de sterke kanten van de corporatie belicht, maar ook de uitdagingen om uiteindelijk de ambities uit het Koersplan 2018-2021 te kunnen verwezenlijken. Met een terugblik op de resultaten heeft Wonen Midden-Delfland al veel bereikt en is daar trots op. Maar de corporatie ziet toch weer kansen en mogelijkheden om zich verder te verbeteren.

De organisatie wil herkend worden op de volgende kernwaarden: gedrevenheid, toegankelijkheid, plezier. Het scala van opgaven, dienstverlening en verantwoording vraagt veel van de kleine organisatie. Medewerkers krijgen de ruimte om zich te ontwikkelen, samen te werken met andere corporaties en specialistische kennis en kunde in te huren om de kwetsbaarheid van de relatief kleine corporatie te verminderen. Er is voldoende financiële ruimte om te kunnen blijven investeren. Kortgezegd: de corporatie is volop in beweging en ontwikkeling.

Het positionpaper is geschreven door de directeur-bestuurder die begin 2019 is aangetreden en op een betrokken en enthousiaste wijze zijn voorgangers heeft opgevolgd.

De commissie heeft in de visitatiegesprekken en uit de deskresearch de inhoudelijke schets van de corporatie in het positionpaper goed herkend.

BEVINDINGEN VISITATIECOMMISSIE

Typering corporatie

Wonen Midden-Delfland is een lokaal verankerde, sociaal betrokken en gedegen plattelandscorporatie, die alleen actief is in de gemeente Midden-Delfland. Wonen Midden-Delfland is een maatschappelijke onderneming, die zich concentreert op haar kerntaak: het beheren en verhuren van een voorraad van bijna 1.600 huurwoningen en het bieden van een thuis voor circa 4.000 mensen.

Het 100-jarige bestaan Wonen Midden-Delfland is op 5 november 2019 gevierd. De geschiedenis start in 1919. Op 5 november van dat jaar wordt in Den Hoorn Woningbouwvereniging Sint Willibrordus opgericht. In 1919 wordt in Schipluiden ook een corporatie opgericht: Woningbouwvereniging Schipluiden, Sintmaartensregt, Hodenpijl en Keenenburg. In 1969 komt een fusie tot stand tussen beide woningbouwverenigingen en gaan samen verder onder de naam Sint Willibrordus.

In 1969 volgt ook de oprichting van de Algemene Woningstichting Maasland. Na een periode van informeel samenwerken fuseren beide woningcorporaties op 1 januari 2010 en gaan de samenwerking verder onder de naam Stichting Wonen Midden-Delfland.

Ten tijde van het schrijven van dit rapport heeft Wonen Midden-Delfland 38 appartementen in Den Hoorn overgenomen van DUWO, een corporatie actief in studentenhuisvesting. De door de corporatie gekochte appartementen werden niet bewoond door studenten. Aanvankelijk had DUWO het plan om de woningen uit te ponden. Toen Wonen Midden-Delfland daarvan kennisnam, was de corporatie in hoge mate geïnteresseerd in overname van de betreffende appartementen.

Met de uiteindelijke aankoop zijn deze huurwoningen behouden voor de sociale sector en kan het aanbod nog meer in lijn gebracht worden met de woningbehoefte in de gemeente.

Cittaslow

Wonen Midden-Delfland is dé sociale huisvester van de gemeente Midden-Delfland, dé Cittaslow hoofdstad van Nederland. Het beleid en ambities bieden ruimte aan Cittaslow, een concept dat breed gedragen wordt in de gemeente waarin de corporatie werkzaam is. Cittaslow is een internationaal keurmerk voor gemeenten die op het gebied van leefomgeving, landschap, streekproducten, gastvrijheid, milieu, infrastructuur, cultuurhistorie en behoud van identiteit goed scoren. De deelnemende gemeenten mogen niet meer dan 50.000 inwoners hebben. In Nederland is de gemeente Midden-Delfland in 2008 als eerste gemeente aangesloten. En door te kiezen voor de kernwaarden gedrevenheid, toegankelijkheid en plezier, draagt Wonen Midden-Delfland bij aan Cittaslow.

Met de samenwerkingspartners en leveranciers van Wonen Midden-Delfland wordt de komende jaren dialoog gevoerd over duurzaamheid. Het doel is om aan het eind van het Koersplan 2018-2021 alleen nog samen te werken met partners die de uitgangspunten van Cittaslow en duurzaamheid onderschrijven.

Maatschappelijke opgaven

Wonen Midden-Delfland is in de visitatieperiode te werk gegaan aan de hand van prestatieafspraken met de gemeente en de twee huurdersverenigingen. De thema's waren: de woningvoorraad, betaalbaarheid en beschikbaarheid, leefbaarheid en het langer zelfstandig wonen. Speerpunten uit deze afspraken zijn benoemd en vastgesteld. Tezamen met de activiteiten uit het koersplan was dit de route in het maatschappelijk presteren, die Wonen Midden-Delfland in de visitatieperiode op een constructieve wijze volgens de commissie heeft gevolgd.

Door 'lokaal maatwerk' in samenspraak met de gemeente te leveren, heeft Wonen Midden-Delfland naar de mening van de commissie met een aantal nieuwbouwprojecten een van haar doelstelling om de doorstroming te verbeteren, geconcretiseerd.

In 2016 heeft de raad van commissarissen een meerjarenprogramma met duurzaamheidsacties goedgekeurd. Wonen Midden-Delfland heeft daardoor een goede bijdrage kunnen leveren op het terrein van duurzaamheid. Maatregelen als warmte-isolatie en het aanbrengen van zonnepanelen hebben hun vruchten afgeworpen. De corporatie scoorde in 2018 een 'A' op het onderdeel duurzaamheid in de jaarlijkse Aedes-benchmark.

In de gemeente Midden-Delfland is sprake van een stabilisatie van de vraag naar sociale huurwoningen met een bescheiden uitbreiding van zo'n 200 woningen in tien jaar tijd. Wonen Midden-Delfland is actief op zoek naar uitbreidingsmogelijkheden en daagt daarvoor de gemeente uit en zoekt zo nodig elders in het werkgebied om te kunnen presteren naar vermogen. Hierbij kan worden gedacht aan de nieuwbouw in de Kreekzone in Den Hoorn waar in totaal 64 sociale huurwoningen worden toegevoegd aan het woningbezit en de aankoop van 38 woningen van DUWO die anders zonder het 'ingrijpen' van de corporatie verloren zouden zijn voor de sociale huursector. Financieel zijn de zaken bij Wonen Midden-Delfland op orde. Dit blijkt eveneens uit de beoordeling door de externe toezichthouders, die beide all-over een positief oordeel over de financiële situatie en continuïteitsverwachting van Wonen Midden-Delfland hebben gegeven.

Huurders en huurdersvertegenwoordiging

Een succesvol initiatief van Wonen Midden-Delfland om de huurdersparticipatie meer vorm te laten krijgen zijn de avonden onder de noemer: 'Eet mee en praat mee' in de drie kernen van de gemeente. Een laagdrempelige wijze van communiceren met de individuele huurders. In totaal hebben per jaar zo'n 250 tot 300 bewoners een dergelijke avond bijgewoond. De bijeenkomsten draaiden om de thema's van de prestatieafspraken met het voorleggen van meerkeuzevragen via een stemkastje, een kennisquiz en het uitdiepen van een actueel onderwerp door een gastspreker. De commissie heeft grote waardering voor het feit dat individuele bewoners in groten getale op de bijeenkomsten zijn verschenen. Daarmee is de grote betrokkenheid van de huurders bij het reilen en zeilen van Wonen Midden-Delfland aangetoond.

Uit de visitatiegesprekken is gebleken dat de huurdersverenigingen van Wonen Midden-Delfland zich in de visitatieperiode vaak niet gehoord voelden. Ook de voorbereidingstijd voor het maken van het bod en de uiteindelijke prestatieafspraken was te kort door de late toezending van de te bespreken stukken. De monitoring kan volgens de huurdersverenigingen inhoudelijk veel beter.

Vanaf de prestatieafspraken 2020 wordt het tripartite overleg begeleid door een externe partij, teneinde het proces meer soepel te laten verlopen en de inbreng van de drie partijen op een evenwaardig niveau te brengen. Partijen zijn positief gestemd bij deze nieuwe gang van zaken.

Voor het oordeel van de huurders over de kwaliteit van de dienstverlening is een onderzoek door Aedes benchmark uitgevoerd, waarvoor ook een deel van de huurders van Wonen Midden-Delfland persoonlijk is benaderd. Dit heeft de corporatie een A-waardering opgeleverd.

Organisatie

Er kunnen volgens de commissie vragen worden gesteld over de adequate en toekomstige inrichting van Wonen Midden-Delfland. Hierbij is te denken aan financiële -en bedrijfseconomische risicoanalyse, strategisch voorraadbeheer, governance: kortom het aanwezig zijn van voldoende 'check and balances' om de komende jaren goed voorbereid te zijn om te kunnen voldoen aan de toenemende eisen die gesteld worden aan een moderne, goed gedocumenteerde en controleerbare administratieve organisatie. Volgens de raad van commissarissen is de bezetting van de organisatie kwetsbaar, waardoor in plaats van beleid maken de dagelijkse werkzaamheden geleid worden door het telkens stellen van alledaagse prioriteiten. De druk op de werkorganisatie is groot.

Een relatieve kleine organisatie als Wonen Midden-Delfland heeft een zekere kwetsbaarheid en gelet daarop – zo is de mening van de commissie – zou de corporatie de mogelijkheden kunnen verkennen voor verdere ondersteuning van en/of samenwerking met een collega-corporatie(s), teneinde de professionalisering van de organisatie te optimaliseren. Wonen Midden-Delfland is al jaren in gesprek met een viertal collega-corporaties; dit heeft inmiddels geleid tot een uitgebreidere samenwerking. Ook is de corporatie actief lid van Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden.

Sterke punten

- Focus op de Midden-Delflandse situatie, kleinschalig, betrokken en bereikbaar.
- Het op kwaliteit houden van haar woningportefeuille en haar bedrijfsvoering.
- Gezonde financiële positie.
- Korte lijnen en goed contact.

- Samenwerkingsgerichtheid.
- Sterke aandacht voor betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid.
- Externe legitimatie is prima op orde.
- Scoort goed op klanttevredenheid.
- Herkenbaar en dicht bij de klant.

Aandachts- en verbeterpunten

- Wonen Midden-Delfland kiest vooralsnog voor zelfstandigheid en kleinschaligheid in haar werkgebied. Dat brengt bij de corporatie de vraag op: "Zijn we groot genoeg om de eigen broek op te houden?".

Volgens de commissie zouden de mogelijkheden onderzocht kunnen worden voor – verdergaande – samenwerking met (een) collega-corporatie(s). De druk op de werkorganisatie is al jaren groot. Er is al een bepaald collegiaal partnership, zoals hierboven is beschreven. Wonen Midden-Delfland zou een strategische visie op een samenwerking verder kunnen ontwikkelen om de kwetsbaarheid van de organisatie te verkleinen.

- Volgens belanghebbenden mag de corporatie zich nog meer zichtbaar maken! Door de avonden in het teken van 'Eet mee en praat mee' is de start al gemaakt met een belangrijke vorm van huurdersparticipatie.
- Met het maken van prestatieafspraken is een externe partij aangesteld om het proces meer gestructureerd te laten verlopen. De commissie geeft ter overweging dat in het proces om tot de prestatieafspraken te komen, zo in te richten dat de huurdersverenigingen een nog wezenlijker bijdrage kunnen leveren, zonder dat dit de twee huurdersorganisaties zwaarbelast in tijd en capaciteit.
- Uit de visitatiegesprekken bleek, dat de communicatie met de bewoners een stuk beter kan. Dit geldt bijvoorbeeld uit het zorgvuldig betrekken van huurders bij werkzaamheden aan de woning. Aannemers zouden goed geïnstrueerd moeten worden om hun afspraken na te komen.
- De commissie geeft de overweging om de twee huurdersverenigingen samen te voegen voor kwaliteitsbevordering met betrekking tot de vele volkshuisvestelijke onderwerpen en voor de ruime benodigde tijdsinvestering van zowel de huurdersvertegenwoordiging, als voor de corporatie.

Integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal					Gemid- deld cijfer	Weging	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	Thema:							
	1	2	3	4				
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	8,0	7,0	6,0	6,0		6,8	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven						8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden	Thema:							
	1	2	3	4				
Prestaties	7,6	7,9	7,4	7,9		7,7	50%	7,4
Relatie en communicatie						6,7	25%	
Invloed op beleid						7,0	25%	
Presteren naar Vermogen								
Vermogensinzet						7,0	100%	7,0
Governance van maatschappelijk presteren								
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming				7,0	7,0	33%	7,2
	Prestatiesturing				7,0			
Maatschappelijke rol RvC						7,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording				7,0			

De volgende thema's zijn beschreven:

1. Thema 1: Woningen
2. Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Thema 3: Leefbaarheid
4. Thema 4: Langer zelfstandig wonen

Samenvatting

Profiel Wonen Midden-Delfland

Wonen Midden-Delfland is een actieve en lokaal verankerde plattelandscorporatie en dé enige sociale huisvester van de gemeente Midden-Delfland.

Het missiestatement van Wonen Midden-Delfland luidt:

"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."

Organisatie

Wonen Midden-Delfland heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. De raad bestaat uit vier leden, van wie er twee zijn benoemd op voordracht van de twee huurdersverenigingen. Het aantal personeelsleden bedroeg ultimo 2018 16; het aantal fte's 13,7.

Woningportefeuille

Op 31 december 2018 telde de gemeente Midden-Delfland 7.883 woningen. Van het totale woningbezit in Midden-Delfland is circa 20 procent huurwoning van Wonen Midden-Delfland.

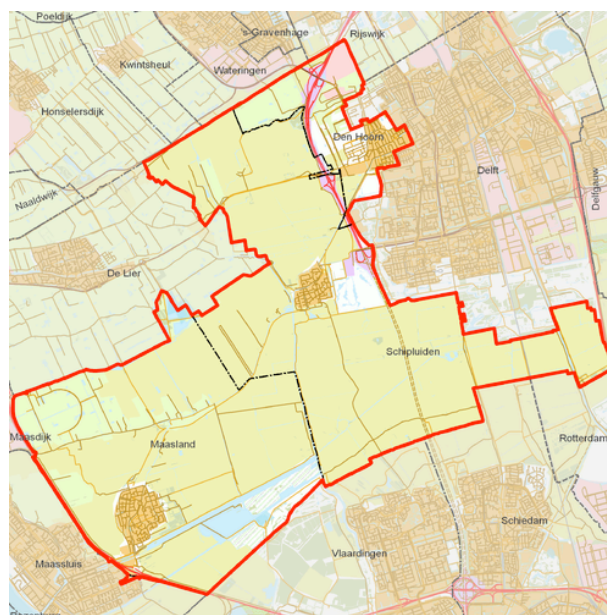
Het woningbezit per 31 december 2018 in Midden-Delfland, verdeeld over de kernen

Woningaantal 31-12-2018	Woningen totaal	Woningen DAEB	Woningen niet- DAEB	Totaal bezit WMD	% sociale huur	% huur
DEN HOORN	3284	564	19	583	17	18
SCHIJPLUIDEN	1832	317	26	343	17	19
MAASLAND	2767	603	78	681	22	25
Totaal	7883	1484	123	1607	19	20

Werkgebied

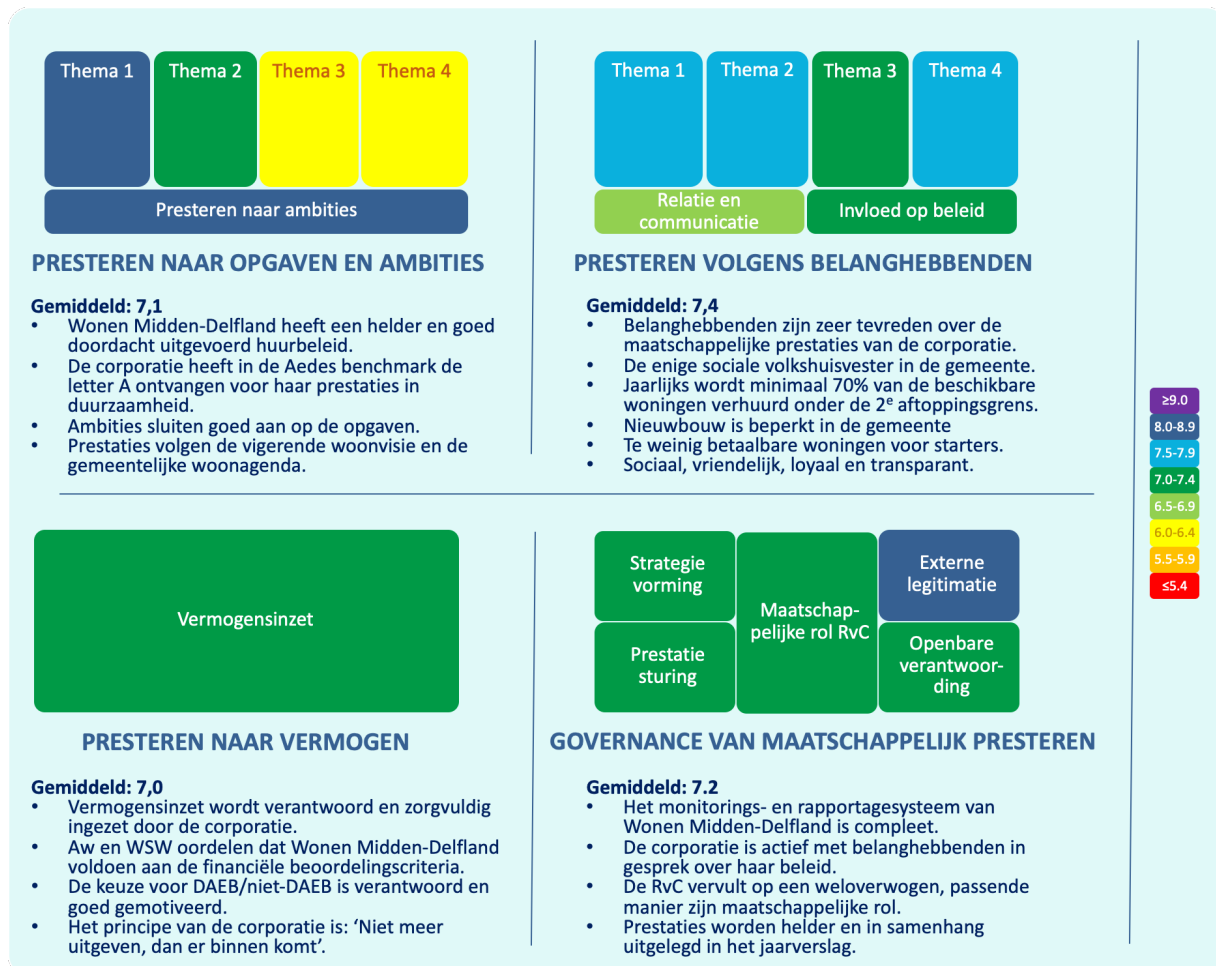
Wonen in Midden-Delfland is wonen in een groene, open gemeente met karakteristieke dorpen en de stedelijke omgeving op korte afstand. Op 1 januari 2018 had in Midden-Delfland 19.338 inwoners, verdeeld over de drie dorpen Den Hoorn, Schijpluiden en Maasland en de twee buurtschappen de Zweth en 't Woudt.

Alle woningen van Wonen Midden-Delfland in de gemeente Midden-Delfland liggen binnen het statutaire werkgebied regio Haaglanden.



Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke visitatie over de periode 2015 - 2018 levert volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



 **procorp**
visitatie woningcorporatie



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Het beoordelingskader bij Presteren naar Opgaven bestaat uit twee delen, namelijk:

1. De kwaliteit van de prestatieafspraken
2. De prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De commissie beschrijft in het visitatierapport de kwaliteit van de prestatieafspraken aan de hand van de genoemde aandachtspunten, maar dit leidt alleen tot een beschouwing in woorden, niet tot een beoordeling in cijfers. De feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de afspraken worden wel beoordeeld in cijfers volgens het genoemde referentiekader.

Ambities in het licht van de opgaven

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven? Waar zijn verschillen en heeft de corporatie deze voldoende verklaard? Indien de ambities de opgaven overstijgen is de beoordeling daarvan afhankelijk van de mate waarin de ambities realistisch en goed zijn onderbouwd.

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken

De feitelijke prestaties van de corporatie worden beoordeeld in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie, positionpaper en ondernemingsplan.

Verwezen wordt naar de gedetailleerde uitwerking in bijlage 1.

Woonvisie Midden-Delfland 'Sturen op Diversiteit' 2010-2025

Het gemeentelijk beleid is op hoofdlijnen als volgt samengevat:

- *"We zetten in op het versterken van de diversiteit van de bevolking vanuit het streven naar Vitale Dorpen."*
- *"Dit vraagt met name om het vergroten van de kansen voor starters en jonge gezinnen."*
- *"Hiervoor is een gevarieerd woonaanbod nodig, met name meer betaalbare woningen in de 'start- en tussensegmenten'."*
- *"We willen ook inspelen op de vergrijzing door een goed aanbod van en afstemming tussen wonen, zorg en welzijn."*
- *"We vragen aandacht voor duurzaamheid en energiebesparing op het gebied van wonen en bouwen."*
- *"We nemen onze verantwoordelijkheid voor kwetsbare groepen op de woningmarkt."*

Het streefbeeld voor de toekomst van Midden-Delfland is opgetekend in de Gebiedsvisie Midden-Delfland 2025 en in de Visie Vitale Dorpen Midden-Delfland 2025. Kern van de Gebiedsvisie is het versterken van bestaande kwaliteiten van het landschap. Motto van de Visie Vitale Dorpen is behoud door ontwikkeling.

De visie op het woonbeleid, ambities en inzet hebben consequenties voor het benodigde woonaanbod. In de bestaande sociale huurvoorraad gaat het om kleinschalige herstructurering en mogelijk op termijn beperkte verkoop, gerichte aanpassing van

huurwoningen voor ouderen die zelfstandig willen blijven wonen en energiebesparing. Investeren in behoud en kwaliteit van de woonomgeving en voorzieningen is van belang voor vitale dorpen.

Woonagenda Midden-Delfland 2016-2020

Het woonbeleid van Midden-Delfland is vastgelegd in de woonvisie 2010-2025. Ten gevolge van gewijzigde wetgeving en van veranderingen in de economie en op de woningmarkt diende de woonvisie te worden geactualiseerd. De demografische ontwikkelingen zijn in kaart gebracht en de woningmarktcijfers geactualiseerd. Uit deze herijking en evaluatie van de gegevens is gebleken dat de ambities uit de woonvisie nog steeds van belang zijn voor de gemeente. Met deze woonagenda is nadere invulling gegeven aan de in de Woonvisie 2010-2025 geformuleerde doelstellingen. De woonagenda voorziet in de behoefte aan aanscherping en concreter maken van de woonvisie, vooral ten aanzien van de drie dorpen.

Regionale prestatieafspraken 2015-2018

De regionale prestatieafspraken worden gemaakt tussen de samenwerkende gemeenten in de woningmarktregio Haaglanden, en de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden. Het uitgangspunt bij de prestatieafspraken is: 'regionaal wat moet' en 'lokaal wat kan'. Dit betekent dat alleen thema's die vragen om regionale afspraken of thema's waar regionale afstemming noodzakelijk is, onderdeel zijn van de Regionale Prestatieafspraken (RPA).

Voor de regio Haaglanden zijn de volgende vijf hoofddoelstellingen geformuleerd in de prestatieafspraken voor bovenstaande periode:

- Het in standhouden van een ongedeelde regio met een evenwichtige en ruimtelijk goed gespreide regionale corporatievoorraad. Een open woningmarkt waar de laagste inkomens zich in alle gemeenten kunnen huisvesten in voor hen betaalbare woningen in een diversiteit aan woonmilieus waarbij armoedeconcentraties voorkomen worden.
- Zorg dragen voor voldoende beschikbaar aanbod, waardoor woningzoekenden zich binnen redelijke tijd kunnen huisvesten in een passende woning. Referentie hiervoor is de te ontwikkelen wachttijdenmonitor, die de positie/wachttijden van de verschillende groepen woningzoekenden op de lokale en regionale woningmarkt bewaakt waarbij uitgangspunt is dat wachttijden niet te veel onderling mogen verschillen of mogen oplopen.
- Het op peil houden van de (beschikbare) sociale voorraad binnen de financiële mogelijkheden van de partijen en daar binnen extra inzet op het in standhouden van de (beschikbare) betaalbare voorraad. Het beschikbaar houden of maken van (betaalbare) sociale huurwoningen voor woningzoekenden met lage inkomens is daarbij het uitgangspunt maar er is ook aandacht voor de betaalbaarheid van woningen van zittende huurders.
- Het lokaal in beeld brengen van de grootste knelpunten op het gebied van woonlasten, de zogenaamde "rode complexen". Het gezamenlijk formuleren van lokaal beleid voor deze "rode complexen".
- Het in beeld brengen van de lokale zorgvraag. Huurders die zonder begeleiding niet zelfstandig kunnen wonen, hebben recht op een adequate oplossing. Er wordt zorggedragen voor toegesneden woonzorgarrangementen om mensen met een (tijdelijke) zorgvraag adequaat op de woningmarkt te kunnen bedienen.

Prestatieafspraken gemeente Midden-Delfland 2017 en 2018

In de gemeente Midden-Delfland is Wonen Midden-Delfland de enige woningcorporatie actief.

Huurdersvereniging Schiphoorn en Huurdersvereniging Maasland hebben zich voor de jaren 2017 en 2018 met de gemeente en corporatie ingezet om tot gezamenlijke afspraken te komen.

De prestatieafspraken bestaan uit de volgende onderdelen, ofwel in het driehoeksoverleg prioriteiten genoemd:

- Woningen
- Betaalbaarheid en Beschikbaarheid
- Leefbaarheid
- Wonen en Zorg

De prestatieafspraken bestaan uit twee delen. Het eerste deel is het visiedeel met algemene afspraken en uitgangspunten, die de komende jaren blijvend belangrijk zijn voor het driehoeksoverleg

Het tweede deel bevat het overzicht van de acties en van de meetbare lokale prestatieafspraken voor het komende jaar en geeft een doorkijk naar de vier jaren daarna.

1.2 **Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

Het proces

Voorafgaand aan het bod van Wonen Midden-Delfland voor het jaar 2017 heeft de gemeente Midden-Delfland in april 2016 een Woonagenda vastgesteld. Hierin zijn de verschillende behoeften per kern binnen de gemeente benoemd. Bij dit proces waren Wonen Midden-Delfland en de beide huurdersverenigingen betrokken.

De corporatie was op dat moment bezig met het opstellen van een nieuwe koersplan en het herijken van haar strategisch voorraadbeleid, alsmede het huur- en verkoopbeleid. Wonen Midden-Delfland heeft de gemeentelijke Woonagenda 2016-2020 als uitgangspunt gebruikt. Een belangrijke inzet van Wonen Midden-Delfland is presteren naar vermogen. Dit betekent dat Wonen Midden-Delfland haar vermogen zo goed en zorgvuldig mogelijk inzet voor het beheren, onderhouden en bouwen van sociale woningen.

De processtappen bestonden uit overleg met gemeente, huurdersverenigingen en andere belanghebbenden van Wonen Midden-Delfland voert. Er is een eerste verkenning uitgevoerd van prestatieafspraken aan de hand van de Transparantietool - ter beschikking gesteld door Aedes. Een themabijeenkomst is gehouden met gemeente, inclusief raads- en collegeleden, vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen en andere stakeholders dat uiteindelijk heeft geleid tot het uitwerken en vaststellen van de prestatieafspraken. De uitwerking in het driehoeksoverleg bestond uit voornamelijk ambtelijk overleg dat geleid heeft tot het bod medio het jaar.

In de laatste jaren van de visitatieperiode zijn de verschillende prestatieafspraken gemonitord aan de hand van de bij de afspraken behorende KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren), dat door de partijen als een goede verbetering wordt ervaren.

De visitatiecommissie vindt dat partijen niet geheel gelijkwaardig zijn geweest in het proces tot het maken van prestatieafspraken. Dit geldt voor de afspraken die in de visitatieperiode tot stand zijn gekomen. Een en ander is uit de overlegde documenten en de visitatiegesprekken met zowel de gemeente en de geledingen van de corporatie gebleken. Het

standpunt van de huurdersorganisatie in het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden opgenomen.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

Voor de jaren 2017 en 2018 hebben de gemeente Midden-Delfland, de corporatie en de twee huurdersorganisaties prestatieafspraken gemaakt. De prestatieafspraken zijn gebaseerd op de Regionale prestatieafspraken 2015-2018, de Woonvisie 2010-2025 en de Woonagenda 2016-2020 van de gemeente, waarop de corporatie haar biedingen heeft afgestemd.

De prestatieafspraken hebben betrekking op de prioriteiten, die hierboven zijn benoemd. De Rijksprioriteiten Volkshuisvesting dekken de prestatieafspraken. De deelnemende partijen hebben verder vastgelegd, dat zij programmatische afspraken hebben gemaakt om de ambities uit de verschillende beleidsplannen te kunnen realiseren.

Daar waar de eerste prestatieafspraken in 2017 minder concreet waren, zijn die in 2018 duidelijk verbeterd. De verschillende doelstellingen en relevante verantwoordelijkheden zijn door partijen in de afspraken benoemd en zijn over het algemeen SMART-er geformuleerd. De commissie constateert verbetering in de afspraken. Er wordt nadrukkelijk meer gestuurd op wederkerigheid, zoals kon worden opgemaakt uit de visitatiegesprekken. De jaarlijkse prestatieafspraken bestaan uit een visiedeel, die de prestatieprioriteiten en uitgangspunten voor de komende jaren beschrijven. In het tweede deel worden de actie- en speerpunten voor het komende jaar; het overzicht van meetbare lokale afspraken met de KPI's die hieraan gebonden zijn.

De visitatiecommissie meent dat de prestatieafspraken inmiddels inhoudelijk goed op orde zijn en een goede ontwikkeling hebben doorgemaakt. De commissie heeft daarbij geconstateerd dat het met name de corporatie is geweest, die hier bijzonder hard aan heeft getrokken in weerwil van een behoudende en soms onwillige gemeente.

1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit het positionpaper en het ondernemingsplan. De commissie beoordeelt deze prestaties met een **6,8** gemiddeld.

THEMA 1: WONINGEN

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.*

Wonen Midden-Delfland voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent twee pluspunten toe, vanwege:

- Het periodiek uitvoeren van de conditiemeting van de woningvoorraad, zodat de kwaliteit van de woningen optimaal gemonitord kan worden.
- Het streven naar de duurzaamheidsambitie om voor het woningbezit gemiddeld label B te hebben, is voor 2021 al behaald. De corporatie heeft in de Aedes benchmark de letter A ontvangen.

Als uitgangspunt voor de omvang van de woningvoorraad van Wonen Midden-Delfland in 2025 geldt haar wensportefeuille volgens de prestatieafspraken 2017. Ieder jaar zal met het herijken van het strategisch voorraadbeleid worden bekeken of de wensvoorraad nog aansluit bij de woningmarktbehoefte.

DAEB	EGW	MGW met lift	MGW zonder lift	Totaal
1. DEN HOORN	244	256	150	650
2. SCHIPLUIDEN	179	59	121	359
3. MAASLAND	452	138	67	657
Totaal	875	453	338	1666

niet-DAEB	EGW	MGW met lift	MGW zonder lift	Totaal
1. DEN HOORN	8	12	2	22
2. SCHIPLUIDEN	28	10	1	39
3. MAASLAND	59	27	3	89
Totaal	95	49	6	150

De kernvoorraad dient volgens de prestatieafspraken kwantitatief en kwalitatief op peil te worden gehouden. Ultimo 2018 heeft de corporatie volgens onderstaand overzicht het volgende aantal huurwoningen:

Woningvoorraad 01-01-2019 naar dorp

Plaats	Woningen DAEB	Woningen niet-DAEB	Totaal
DEN HOORN	564	19	583
SCHIPLUIDEN	317	26	343
MAASLAND	603	78	681
Totaal	1484	123	1607

De kwantiteit van de woningvoorraad wordt bepaald door de nieuwbouw-, verkoop- en sloopplannen, zie bijlage 1. Wonen Midden-Delfland houdt rekening met een nieuwbouwprogramma van gemiddeld 20 woningen per jaar. Te noemen zijn de projecten Julianahof en De Kreek in Den Hoorn en de projecten Spreeuwenest en Wijland in Maasland.

Wonen Midden-Delfland verkoopt geen sociale huurwoningen met uitzondering van een aantal woningen 'Verkoop onder Voorwaarden'. Wonen Midden-Delfland heeft in het verleden dertig woningen onder Koopgarant verkocht. Bij terugkoop van de woningen gaan deze woningen opnieuw onder Koopgarant naar starters op de koopmarkt. Deze starters op de koopmarkt hebben een inkomen tot maximaal € 55.000. Voor de Koopgarantwoningen geldt lokale voorrang.

Wonen Midden-Delfland stelt de kwaliteit van het woningbezit vast door een conditiemeting. In 2018 heeft Wonen Midden-Delfland het gehele bezit in kaart gebracht en voorzien van een conditiescore. Vanaf 2019 meet de corporatie jaarlijks opnieuw 1/3 van het woningbezit, zodat het gehele bezit continu een geldige conditiescore behoudt.

In 2016 is een programma van energiemaatregelen gestart dat tot 2021 een investering vraagt van € 6,6 miljoen. Wonen Midden-Delfland heeft als duurzaamheidsambitie het streven om eind 2020 gemiddeld label B, ofwel een Energie Index (EI) van maximaal 1,25 gehaald te hebben. De energieafspraken in het eerste prestatiethema komen overeen met het landelijke energieconvenant. De sector-brede doelstelling wordt met de vele duurzaamheidsmaatregelen dan ook gerealiseerd.

De corporatie scoorde in 2018 een "A" op het onderdeel duurzaamheid in de jaarlijkse Aedes-benchmark.

Wonen Midden-Delfland zorgt voor goede inbraakbeveiliging van de woningen. Bij nieuwbouw wordt door de corporatie maatregelen genomen om aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen te voldoen. Wonen Midden-Delfland heeft voor het bestaande bezit een regeling voor huurders. Hierbij worden de kosten van het vervangen van hang- en sluitwerk voor 50% betaald door de huurder en 50% door Wonen Midden-Delfland.

THEMA 2: BETAALBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.*

Wonen Midden-Delfland voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- Wonen Midden-Delfland heeft een helder en doordacht eigen huurbeleid uitgevoerd met als basis de gemeentelijke en de regionale prestatieafspraken. Het woningbezit is alleszins goed betaalbaar, zeker gezien het werkgebied van de corporatie, dat een 'enclave' is tussen voornamelijk stedelijk gebied.

Per 1 januari 2011 is de regeling voor staatssteun aan woningcorporaties van kracht, waarin voorwaarden zijn opgenomen waaronder staatssteun aan woningcorporaties is toegestaan. Van woningcorporaties wordt verwacht dat zij voorrang verlenen aan huishoudens die moeilijkheden ondervinden bij het vinden van huisvesting door persoonlijke, sociale of andere omstandigheden.

Wonen Midden-Delfland wijst toe volgens de EU/Staatssteun-regelgeving. Minimaal 80% van de vrijkomende woningen met een huur onder de huurtoeslaggrens (€ 710,68) moet verhuurd worden aan een huishouden met een inkomen tot € 36.798. Maximaal 10% van de vrijkomende woningen in deze sociale voorraad mag verhuurd worden aan een huishouden met een inkomen tussen €36.798 en €41.056 (prijspeil 2018) en 10% voor inkomens daarboven.

Voor de jaren 2016, 2017 en 2018 zijn de verhoudingen 86-6-8, 96-2-2 en 91-2-7.

Passend toewijzen volgens de nieuwe Woningwet: aan minimaal 95% van de huishoudens met een laag inkomen moet een woning met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen van de Wet op de huurtoeslag worden toegewezen. Huishoudens krijgen zo een woning met een huur die aansluit bij hun inkomen. Het moet voorkomen dat huurders snel in betalingsproblemen komen en dat het bedrag dat het Rijk moet uitgeven aan huurtoeslag te hoog oploopt. In 2016, 2017 en 2018 is respectievelijk 100%, 97% en 100% van de vrijkomende woningen passend toegewezen.

In de prestatieafspraken tussen het Stadsgewest Haaglanden en de woningcorporaties is vastgelegd dat 70 procent van de vrijkomende betaalbare voorraad wordt toegewezen aan de primaire doelgroep. Wonen Midden-Delfland zorgt voor voldoende betaalbare woningen. Dit gebeurt door een gematigd huurbeleid bij mutatie. De streefhuur is 75% van maximaal redelijk. Daarnaast topt de corporatie, indien nodig, extra af tot de 1e of 2e aftoppingsgrens. Jaarlijks verhuurt Wonen Midden-Delfland 70% van het aantal beschikbare woningen met een aanvangshuur onder de 2e aftoppingsgrens. In de jaren 2016, 2017 en 2018 waren de percentages respectievelijk 58%, 85% en 78%. Het percentage 2016 werd veroorzaakt door de oplevering van 29 nieuwbouwwoningen.

Wonen Midden-Delfland stimuleert de doorstroming door de inzet van de seniormakelaar, die met ouderen het gesprek aangaan over de verhuizing naar een kleinere, veelal gelijkvloerse woning.

Wonen Midden-Delfland stelt maximaal 30% van het aantal vrijkomende geschikte woningen beschikbaar voor vergunninghouders. De corporatie voldoet aan de taakstelling van de gemeente.

De Huisvestingsverordening Midden-Delfland staat toe dat maximaal 50% van het jaarlijks aanbod wordt aangeboden aan inwoners van de woningmarktregio en maximaal de helft daarvan aan woningzoekenden uit de eigen gemeente via lokaal maatwerk. Wonen Midden-Delfland heeft in samenspraak met de gemeente Midden-Delfland woningen toegewezen via 'lokaal maatwerk'. Dit heeft onder meer in ruime mate bijgedragen aan de doorstroming en de bevordering van de slaagkans voor starters.

THEMA 3: LEEFBAARHEID

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**.*

Wonen Midden-Delfland zet zich in voor een goede leefbaarheid in wijken en buurten; schoon, heel en veilig is daarbij het devies. Vanuit de volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid probeert Wonen Midden-Delfland er een relevante bijdrage aan te leveren. De woonconsulente en complexbeheerder van de corporatie spelen hierbij een belangrijke rol.

Wonen Midden-Delfland heeft een belangrijke signaalfunctie. De leefbaarheid in de wijken komt onder druk te staan doordat door het passend toewijzen wijken steeds minder gemengd zijn. De benadering van klachten komt erop neer dat huurders in eerste instantie zelf moeten proberen problemen op te lossen. Lukt dit niet, dan wordt door Wonen Midden-Delfland bemiddeld door samen met wijkagenten, het Maatschappelijk Team van de gemeente, de GGZ en Buurtbemiddeling oplossingen te zoeken.

Wonen Midden-Delfland begeleidt nieuwe vergunninghouders door voorlichting te geven over de bewoning in de woning. Dit geeft de nieuwe huurders meer zekerheid en veiligheid en voorkomt dat installaties verkeerd worden gebruikt. Bij een woningtoewijzing worden de vergunninghouders begeleid door vluchtelingenwerk, de sociale dienst van de gemeente Midden-Delfland en vrijwilligers van Stichting Welzijn Midden-Delfland.

In 2018 is Wonen Midden-Delfland gestart met een nieuw leefbaarheidsproject in het kader van 'aandachtswijken'. Ieder jaar wordt een plan van aanpak opgesteld met de huurdersvereniging om de leefbaarheid van een wijk te vergroten. Er is geïnvesteerd in een leefbaarheidsproject in de wijk Kloosterpad in Den Hoorn met de opening van een buurtpost, het opknappen van tuinen, het actief inzetten van een bewonersroep en het houden van een burendag.

THEMA 4: LANGER ZELFSTANDIG WONEN

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**.*

Langer zelfstandig wonen is een belangrijk thema voor de gemeente en de corporatie. Daarvoor zijn niet alleen geschikte en betaalbare woningen nodig, maar ook zorg, begeleiding en ondersteuning. Naast de gemeente en Wonen Midden-Delfland spelen ook zorgpartijen een belangrijke rol. De opgave vraagt om een integrale benadering en integrale uitvoering. In de Stuurgroep Langer Zelfstandig Wonen zijn verscheidene maatschappelijke partners –

waaronder Wonen Midden-Delfland - op het gebied van extramuraal wonen vertegenwoordigd. De stuurgroep geeft richting aan het anticiperen op de Midden-Delflandse vraagstukken met betrekking tot zelfstandig wonen.

Voor ouderen wordt in iedere kern verschillende vormen van beschermd wonen geboden. De rolstoeltoegankelijke en gelijkvloerse Fokus-woningen zijn er voor huurders die afhankelijk zijn van verzorging bij zogeheten 'activiteiten dagelijks leven'. Huurders die een rolstoel gebruiken kunnen terecht in de MIVA-woningen; dit zijn aangepaste woningen die meer ruimte bieden. Wonen Midden-Delfland heeft afspraken gemaakt met de gemeente, zorgpartijen en politie over de ketenzorg voor verwarde personen, waarbij ieders verantwoordelijkheid is vastgelegd.

1.4 Ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van de woningcorporatie zijn beschreven in het ondernemingsplan. Hieruit komt het volgende naar voren:

Koersplan Wonen Midden-Delfland 2016-2017

Het beleid voor de jaren 2016-2017 is vastgelegd in het Koersplan Midden-Delfland 2016-2017. De missie van Wonen Midden-Delfland luidt in dit ondernemingsplan:

"Wonen Midden-Delfland verhuurt goede en betaalbare woningen in een groene omgeving. Wij bieden woonruimte aan mensen met een smalle beurs, nu en in de toekomst. Samen met onze partners zetten wij ons in voor vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid. Het investeren in duurzame en betaalbare huizen zien wij als onze belangrijkste maatschappelijke bijdrage."

Het koersplan Wonen Midden-Delfland 2016-2017 is een beknopte versie van het uitgebreide ondernemingsplan, dat nog in wording was. Voor het opstellen van het nieuwe plan zijn de belanghebbenden – de gemeente, de huurders en sociale partners - nauw betrokken.

Wonen Midden-Delfland heeft beschreven welke visie zij had op de gebieden:

- De vitale kernen;
- Betaalbaarheid en beschikbaarheid;
- Duurzaamheid; Gelet op het aanbod en de kansen op een geschikte woning had een aantal groepen bijzonder aandacht, te weten:
 - ❖ Startende gezinnen;
 - ❖ Vergunninghouders;
 - ❖ Mensen met een (tijdelijke) ondersteuningsvraag;
 - ❖ Hogere middeninkomens;
 - ❖ Starters tot 23 jaar.

De missie en visie die in dit koersplan beschreven is, hebben richting gegeven aan de activiteiten van Wonen Midden-Delfland in 2016-2017.

Koersplan Wonen Midden-Delfland 2018-2021

Haar nieuwe plannen heeft Wonen Midden-Delfland vastgelegd in het Koersplan 2018-2021, nadat de belangrijkste belanghebbenden uitgebreid zijn geconsulteerd.

De volgende missie is opgenomen:

"Wonen Midden-Delfland verhuurt goede woningen in een groene omgeving. Onze belangrijkste maatschappelijke bijdrage is investeren in duurzame en betaalbare hulzen 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."

De kernwaarden, die bij de missie van Wonen Midden-Delfland horen, zijn:

Gedreven

Wij zijn betrokken bij onze huurders. Wij willen voor hen – waar nodig samen met onze partners – het mogelijke echt mogelijk maken. Samen vooruitgaan, en resultaten boeken waar we allemaal trots op zijn.

Toegankelijk

Wij zijn voor iedereen. Sociaal en met open houding luisteren we zonder te oordelen. Wij communiceren duidelijk over wat we wel en niet kunnen betekenen.

Plezier

Wij hebben plezier in ons werk, en dat merken onze huurders. Met elkaar zetten we ons in voor een optimale dienstverlening. Wij gaan voor blijde huurders.

De volgende speerpunten met visies waren en zijn in het ondernemingsplan leidend:

- **Goede woningen:** kwalitatief goede woningen, optimaliseren dienstverlening en zoveel mogelijk keuzevrijheid voor de bewoner.
- **Een groene omgeving:** bouw in dorpskernen, groene daken en groene tuinen.
- **Duurzaamheid:** tempo in verduurzaming complexen, naar gemiddeld label B eind 2020 en geen E+ labels meer.
- **Betaalbare woningen:** gematigde huurverhoging, streefhuur van 75% maximaal redelijk, nieuwbouw +/- 100 woningen, geen verkoop.
- **Samen:** nauw samenwerken met de gemeente, onze beide Huurdersverenigingen en onze lokale partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
- **Vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid:** veel persoonlijk contact met huurders, Eet mee & praat mee bijeenkomsten, wijk en kerngericht werken aan leefbaarheid, vitaliteit en woonplezier.

Vervolgens heeft Wonen Midden-Delfland in haar volkshuisvestelijke speerpunten twaalf doelstellingen vastgesteld, uitgesplitst in 67 maatregelen met looptijd/deadline in de periode 2018-2021.

oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

Wonen Midden-Delfland voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de corporatie ambities en doelstellingen heeft geformuleerd voor de maatschappelijke prestaties die passen bij de externe opgaven.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- De ambities sluiten goed aan op de maatschappelijke opgaven van de gemeente Midden-Delfland.
- Met de realisatie van nieuwbouwwoningen in de Kreekzone in Den Hoorn en de uiteindelijke aankoop van de DUWO-woningen is het aanbod nog meer in lijn gebracht met de woningbehoefte in de gemeente.
- De prestatieafspraken sluiten goed aan bij de in de visitatieperiode vigerende woonvisie en gemeentelijke woonagenda.

Er is duidelijk sprake van een goede verbinding tussen de eigen ambities en de externe opgaven, zo meent de visitatiecommissie. De belanghebbenden en samenwerkingspartners zijn in het laatste ondernemingsplan door Wonen Midden-Delfland uitvoerig geraadpleegd.

Het koersplan beschrijft de volkshuisvestelijke agenda naast de externe doelstellingen, maar ook de ontwikkeling van de organisatie. Wonen Midden-Delfland is een gezonde financiële organisatie. Wonen Midden-Delfland zoekt naar de goede balans tussen het behouden van haar investeringskracht en het inzetten van deze financiële kracht om de doelen uit het koersplan te behalen.

Wonen Midden-Delfland gebruikt haar ambities consequent in haar besluitvorming en handelt daarnaar. Verder geven de ambities duidelijk blijk van de eigen mogelijkheden van Wonen Midden-Delfland.

De gemeente bood ruimte voor de uitbreiding van de vastgoedportefeuille van 200 woningen over een periode van 10 jaar. De corporatie heeft in de visitatieperiode zich ten doel gesteld om het aantal sociale huurwoningen in haar portefeuille te vergroten en is actief op zoek gegaan naar uitbreidingsmogelijkheden. Zo heeft Wonen Midden-Delfland uitgaande van deze ambitie van DUWO Studentenhuisvesting 38 woningen gekocht. Deze appartementen werden niet meer door studenten bewoond. Ook met de realisatie van 64 nieuwbouwwoningen in de Den Hoornse Kreekzone heeft de corporatie haar woningbezit uitgebreid.'

Al met al ziet de visitatiecommissie dat Wonen Midden-Delfland een woningcorporatie is die actief de vraagstukken rond beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid prima oppakt, hetgeen ook blijkt uit de uitbreiding van het woningbezit. De portefeuillestrategie is afgestemd op de eigen ambities en de lokale en regionale overeengekomen opgaven.

Tabel: Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal				Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	Thema:						
	1	2	3	4			
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	8,0	7,0	6,0	6,0	6,8	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven					8,0	25%	



2 Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Gemeente Midden-Delfland;
- Huurdersverenigingen Maasland en Huurdersvereniging Schipluiden-Den Hoorn;
- Stichting Welzijn Midden-Delfland.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden is gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie aan de hand van de thema's en onderwerpen van de prestatieafspraken.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden is gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over de prestaties - beschreven in de eerste drie bulletpoints - van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

HUURDERSORGANISATIES

Wonen Midden-Delfland kent twee huurdersverenigingen. De HV Maasland vertegenwoordigt de huurders in de kern Maasland. HV Schiphoorn vertegenwoordigt de huurders in de kernen Schipluiden en Den Hoorn. Beide huurdersverenigingen hebben zeer geregeld contact met de medewerkers van de corporatie. Maandelijks vindt er structureel overleg plaats met beide huurdersorganisaties. Tevens vindt eenmaal per jaar overleg plaats met de raad van commissarissen van Wonen Midden-Delfland. Daarnaast bezoeken de twee huurderscommissarissen tweemaal per jaar de ledenvergaderingen van de huurdersvereniging om te luisteren en aanspreekbaar te zijn voor de huurders. Beide huurdersverenigingen zijn lid van de Woonbond.

GEMEENTE MIDDEN-DELFLAND

De gemeente is voor Wonen Midden-Delfland een belangrijke gesprekspartner op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Er zijn in de driehoeksverhouding prestatieafspraken gemaakt, waarin de twee huurdersverenigingen hun bijdrage hebben geleverd.

Er is een regulier bestuurlijk overleg met de verantwoordelijke wethouder. Voorts vindt regelmatig overleg plaats op ambtelijk niveau over velerlei onderwerpen.

Wonen Midden-Delfland is lid van de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden. Binnen de vereniging werken alle corporaties die in de woningmarktregio Haaglanden gevestigd en

werkzaam zijn, beleidsmatig samen. De SVH is om ervoor te zorgen, dat er voldoende sociale huurwoningen in de regio beschikbaar zijn.

STICHTING WELZIJN MIDDEN-DELFLAND

Stichting Welzijn Midden-Delfland is een belangrijke partner voor Wonen Midden-Delfland. Deze welzijnsparitij ondersteunt, adviseert en informeert inwoners van de kernen Den Hoorn, Maasland en Schipluiden, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven. De aandacht is daarbij gericht op kwetsbare inwoners, mantelzorgers en vrijwilligers. Om deze doelstelling te behalen heeft Wonen Midden-Delfland een gevarieerd aanbod van diensten en activiteiten voor senioren, mantelzorgers, statushouders en vrijwilligers.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Wonen Midden-Delfland een **7,4** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Het cijfermatige oordeel is slechts beperkt is tot gemeente en huurders. De overige belanghebbenden hebben alleen de relatie en de wijze van communicatie beoordeeld. Over het algemeen zijn de belanghebbenden ruim voldoende tot goed tevreden over de prestaties op alle thema's van de prestatieafspraken met een gemiddelde van een 7,6. De gemeente is het best te spreken over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie is het grootst bij de gemeente en overige belanghebbenden. De huurders zijn het minst tevreden over de mate van invloed op het beleid van Wonen Midden-Delfland.

De prestaties van de corporatie

THEMA 1: WONINGEN

De belanghebbenden beoordelen dit thema met een gemiddeld cijfer van 7,6.

Huurders

Huurders pleiten voor meer nieuwbouw met betaalbare huren voor het lage en middensegment van de doelgroepen. De wensvoorraad van Wonen Midden-Delfland en de realisatie van woningen heeft niets te maken met de echte marktbehoefte van huishoudens die nu en in de toekomst op een sociale huurwoning aangewezen zijn. Het heeft enerzijds te maken met de aanwezigheid van beschikbare grond maar vooral van de wens van de gemeente die zich meer richt op een elitair publiek die bijvoorbeeld wonen in luxe villa's en een ontmoedigingsbeleid voor de "lagere klasse" voert.

Er zijn onvoldoende sociale huurwoningen. De her-isolatie van woningen had al veel eerder plaats moeten vinden.

Gemeente

De sociale woningvoorraad van Wonen Midden-Delfland is qua omvang en samenstelling goed afgestemd op de vraag naar sociale huurwoningen. Wonen Midden-Delfland houdt rekening met een nieuwbouwprogramma van gemiddeld 20 woningen per jaar in de jaren tot en met 2021. Wonen Midden-Delfland realiseert, naar haar vermogen en afhankelijk van bouwlocaties, sociale nieuwbouw.

Volkshuisvestelijke of financiële argumenten voor verkoop van woningen bespreekt Wonen Midden-Delfland vooraf met de gemeente.

Wonen Midden-Delfland heeft haar bezit in kaart gebracht aan de hand van conditiemetingen. De conditiescores die daaruit volgen zijn de basis voor de meerjaren onderhoudsplanning.

De gemeente meent dat meer nieuwe huurwoningen voor de middeninkomens gebouwd moeten worden met een huurprijs van € 750 - € 1.000.

Welzijn

Deze vragen vindt de welzijnsparij moeilijk te beoordelen met een cijfer. Er is een woonvisie vastgesteld, met een woonagenda. Deze beleidsdocumenten zijn bekend en er wordt van uitgegaan Wonen Midden-Delfland hiernaar handelt.

Inwoners geven aan dat er te weinig betaalbare woningen zijn voor starters. En er zijn in Schipluiden te weinig appartementen voor senioren, zodat de doorstroming hier stagneert.

THEMA 2: BETAALBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID

Dit thema wordt door de belanghebbenden beoordeeld met gemiddeld 7,9.

Huurders

De wachttijden voor een sociale huurwoning zijn langer dan het vinden van een koopwoning en het rondkrijgen van een hypotheek. Dit geldt uiteraard alleen voor meer draagkrachtigen. In zijn algemeenheid zijn er onvoldoende sociale huurwoningen, zo laten de huurders weten.

Er zijn ook te weinig niet/DAEB-woningen, die geschikt zijn voor een doorstromer. Doorstromen van een sociale eengezinswoning naar een 100% gelijke niet/DAEB-eengezinswoning werkt volgens de huurders niet.

Het labelen van woningen voor jongeren is gebeurd, maar dat wil niet zeggen dat erover nagedacht is dat de gelabelde woningen ook daadwerkelijk op korte termijn voor jongeren vrijkomen.

Gemeente

Er zijn voldoende betaalbare woningen beschikbaar voor de groepen huishoudens, die op de sociale voorraad zijn aangewezen. Wonen Midden-Delfland stimuleert de doorstroming door de inzet van de seniormakelaar, die met ouderen het gesprek aangaan over de verhuizing naar een kleinere, veelal gelijkvloerse woning.

Jaarlijks verhuurt Wonen Midden-Delfland minimaal 70% van het aantal beschikbare woningen met een aanvangshuur onder de 2e aftoppingsgrens.

Wonen Midden-Delfland biedt onvoldoende mogelijkheden om voorrang te verlenen aan lokale doorstromers voor niet-DAEB-woningen. Wonen Midden-Delfland adverteert de niet/DAEB-woningen via Woonnet Haaglanden. Volgens de gemeente is dat niet het juiste medium. Voor de prestatieafspraken van 2020 is nu afgesproken dat Wonen Midden-Delfland ze ook via de lokale krant De Schakel adverteert.

Wonen Midden-Delfland stelt volgens de afspraken voldoende vrijkomende geschikte woningen beschikbaar voor vergunninghouders.

De corporatie heeft vijf woningen per jaar beschikbaar voor mensen, die uitstromen uit maatschappelijke instellingen.

Welzijn

De inzet van de seniorenmakelaar is volgens de welzijnsparij niet goed te beoordelen, maar dat wil niet zeggen dat er niets gebeurt.

Wonen Midden-Delfland legt veel verantwoordelijkheid bij de vergunninghouders. Niet iedereen heeft de vaardigheden of de middelen om tijdig te reageren op woningen en een inschrijving te verlengen. Als er problemen zijn met afvalverwerking of andere vragen over

huisvesting wordt door de corporatie soms gezegd: "Dat is onze taak niet". Voorts komen veel vragen terecht bij de sociaal werker van de welzijnsinstelling, omdat vergunninghouders informatie van de corporatie niet begrijpen.

THEMA 3: LEEFBAARHEID

De belanghebbenden beoordelen dit thema met een gemiddeld cijfer van 7,4.

Huurders

Het uitgevoerde leefbaarheidsproject in de wijk Kloosterpad is succesvol geweest. De overlastsituaties zijn sterk afgenomen. De inzet van Wonen Midden-Delfland heeft daar een goede bijdrage aan heeft geleverd. Chapeau!

Wonen Midden-Delfland acteert actief bij huurachterstanden. Met het maatschappelijk team van de gemeente wordt overlegd over de aanpak van de huurder.

Gemeente

Wonen Midden-Delfland zet zich in voor een goede leefbaarheid in wijken en buurten; schoon, heel en veilig is daarbij het devies. Het leefbaarheidsproject in de wijk Kloosterpad in Den Hoorn heeft zijn vruchten afgeworpen. Het gaat goed, maar de indruk bestaat dat het nog wel wat beter zou kunnen.

Bij huisuitzettingen zouden betrokken partijen elkaar beter moeten informeren. De gemeente beschikt over wijk/buurtregisseurs, die een coördinerende rol op zich kunnen nemen.

Welzijn

Bijzonder gewaardeerd werd de gezamenlijke - Stichting Welzijn Midden-Delfland en de corporatie - training over geweldloos communiceren.

Aan actief acteren op leefbaarheid, heeft het in de visitatieperiode nog weleens door diverse omstandigheden bij Wonen Midden-Delfland ontbroken.

Zaken werden door de corporatie bij de sociaal werker of welzijnsadviseur neergelegd. Inmiddels wordt door Wonen Midden-Delfland weer volop aan leefbaarheid gedaan en de verwachting is de vernieuwde samenwerking succes zal hebben.

THEMA 4: LANGER ZELFSTANDIG WONEN

De belanghebbenden beoordelen dit thema met een gemiddeld cijfer 7,9.

Huurders

Samen met gemeente en zorgaanbieder Pieter van Foreest wordt gezorgd dat huurders nog langer zelfstandig kunnen wonen in Singelhof te Maasland.

Samen met de gemeente zijn criteria opgesteld over het al dan niet inzetten van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, maar daar weten de huurders weinig af.

Gemeente

Wonen Midden-Delfland stuurt actief om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Wonen Midden-Delfland heeft goede afspraken gemaakt met de gemeente, zorgpartijen en politie over de ketenzorg voor verwarde personen, waarbij ieders verantwoordelijkheid wordt vastgelegd.

Wat betreft de WMO merkt de gemeente op dat Wonen Midden-Delfland soms een hardnekkig beeld heeft van de rechten die huurders zouden hebben op diverse woningaanpassingen. Dat

is niet meer het geval bij de nieuwe wetgeving, die uitgaat van de eigen verantwoordelijkheid van mensen.

Welzijn

Wonen Midden-Delfland is vertegenwoordigd in de Stuurgroep Langer Zelfstandig en in werkgroepen en dat is een goede zaak. In 2020 gaat de corporatie huisbezoeken afleggen en er is een bijeenkomst georganiseerd rondom Wonen, Zorg en Welzijn.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 6,7.

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee Wonen Midden-Delfland wordt getypeerd:

- Betrokken en hulpvaardig
- Lokaal verankerd
- Toegankelijk en laagdrempelig
- Sociaal, vriendelijk, loyaal en transparant
- Plezier en gedreven

Huurders

Het gaat hier over de communicatie in de visitatieperiode van 2015 tot en met 2018. In deze periode is de nieuwe Woningwet ingevoerd en heeft volgens de huurders de corporatie haar weg moeten vinden; onder andere door het maken van een nieuwe visie en beleid. Communicatie daarover was zeker voldoende tot ruim voldoende.

Gemeente

Wonen Midden-Delfland informeert de gemeente goed over haar activiteiten en communiceert op een effectieve wijze. De uitgedragen visie, strategie en het beleid van Wonen Midden-Delfland zijn duidelijk. De gemeente is in zijn algemeen zeer tevreden over haar relatie met de corporatie en de wijze van communiceren.

Een punt valt op! Wonen Midden-Delfland is niet altijd goed benaderbaar vanwege de telefonische (on)bereikbaarheid. Wonen Midden-Delfland heeft al maanden een nieuwe telefooncentrale en de kinderziektes zijn er nog steeds niet uit. De mobiele lijn heeft vaak slechte verbinding, kraakt veel en daardoor slechte verstaanbaarheid. Op woensdagmiddag is niemand bereikbaar, dan komen telefoontjes automatisch bij een externe telefoniste die alleen een terugbelverzoek kan maken.

Welzijn

De welzijnspartij huurt ruimtes van Wonen Midden-Delfland en als huurder is de belanghebbende heel tevreden over de inzet.

Met leefbaarheid in de dorpen zoekt de welzijnspartij de samenwerking met Wonen Midden-Delfland. Daarin is de samenwerking de laatste jaren soms wat stroever geweest, maar met de nieuw aangetreden medewerker leefbaarheid, zal er gebouwd worden aan een hernieuwde samenwerking.

DE INVLOED OP HET BELEID

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,0.

Huurders

In 2017 en 2018 heeft Wonen Midden-Delfland in elke kern een 'Eet-en-praat-mee'-bijeenkomst georganiseerd.

Jammer is dat als Wonen Midden-Delfland huurders jaarlijks naar wonen met plezier vraagt de resultaten en de acties daarop niet met de huurdersorganisatie deelt en bespreekt. Het onderdeel huurdersparticipatie kan beter.

Daarnaast moet Wonen Midden-Delfland meer aandacht geven aan het aanpassen van de samenwerkingsovereenkomsten.

De corporatie en de huurdersorganisatie zijn er nog niet goed uit hoe te streven naar een optimale invloed vanuit de huurdersorganisaties. Het lijkt alsof er nog geen overeenstemming is over rechten van de huurdersorganisaties en de positie de huurdersorganisatie ten opzichte van het 'op de stoel van de bestuurder' zitten van de corporatie. Intensief overleg met de huurdersorganisaties is volgens de huurders en volgens de regelgeving nodig tijdens de beleidsontwikkeling, terwijl de corporatie dit overleg al lang gaande heeft.

Wonen Midden-Delfland heeft in de periode 2015-2018 huurderspanels opgezet. De vraag aan de corporatie om de resultaten met de huurdersorganisaties te bespreken.

Gemeente

De gemeente Wonen Midden-Delfland spant zich prima in om prestatieafspraken te maken met de corporatie en de huurdersorganisaties. De visie van Wonen Midden-Delfland op het belanghebbendenbeleid wordt door haar passend en duidelijk uitgedragen. De prestatieafspraken worden jaarlijks volgens afspraak geëvalueerd en gemonitord en in het vastgestelde beleid wordt meer dan voldoende door de corporatie uitgedragen.

De gemeente vindt het een goede zaak dat Wonen Midden-Delfland jaarlijks een huurdersbijeenkomst per dorpskern organiseert.

Welzijn

Wonen Midden-Delfland legt op een open en transparante wijze verantwoording af over haar prestaties, zo blijkt ook de mening van de welzijns partij.

Er is regelmatig contact met Wonen Midden-Delfland en beleidsontwikkelingen worden op de voet gevolgd.

De 'Eet en Praat mee'-bijeenkomsten zijn goed bezocht, en dus goed voor de zichtbaarheid van Wonen Midden-Delfland. Er worden veel vragen gesteld op deze bijeenkomsten. De individuele vragen worden niet tijdens de bijeenkomsten beantwoord. Benieuwd is de welzijns partij of huurders op een ander moment reactie krijgen op hun vraag.

Goed project in de visitatieperiode was 'Op de koffie bij de huurders' in het kader van langer zelfstandig blijven wonen.

2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE HUURDERS

- Wonen Midden-Delfland zou meer aandacht moeten besteden aan het verbeteren van de kwaliteit van haar woningen voor huurders die er al jaren en misschien zelfs decennia wonen en geconfronteerd zijn met hoge inkomensafhankelijke huurverhogingen.
- Wonen Midden-Delfland moet de huurdersorganisaties beter vooraf betrekken bij haar beleid. De huurdersvertegenwoordiger op zijn/haar niveau en/of kennis in te schatten. Of hem/haar in de gelegenheid stellen zich deze eigen te maken. Door vooraf duidelijk te maken welke beleidsonderwerpen aandacht van Wonen Midden-Delfland hebben.

- Huurdersbijeenkomsten gezamenlijk met de huurdersorganisaties organiseren, waardoor het voor eenieder duidelijk is dat de huurdersorganisatie van de vertegenwoordiger van de huurder is tijdens het overleg over beleid.
- Meer betaalbare woningen voor starters, meer lokale ruimte voor toewijzingen krijgen.
- Het verbeteren van de kwaliteit van de woningen voor de zittende huurder, want dat verlaagt de kosten bij een mutatie.
- Energietransitie zonder kostenverhoging.
- Actief blijven betreffende duurzaamheid en klantvriendelijkheid.
- Communicatie met huurders verbeteren.

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE GEMEENTE

- Woningen voor jongeren/starters
- Samenwerking zoeken in de wijken en buurten om de leefbaarheid te verbeteren.
- Let op dat ingehuurde medewerkers Wonen Midden-Delfland ook vertegenwoordigen qua toon communicatie, relatiebeheer en 'het lange termijn'- belang.

VERBETERPUNTEN VOLGENS ZORG EN WELZIJN

- Hoe is het om in dorpen te werken, wat speelt er in de dorpen, wat vraagt dit van teamleden, hoe presenteren medewerkers van Wonen Midden-Delfland zich?
- Er zijn veel vaste gezichten weg bij Wonen Midden-Delfland, dus veel nieuwe medewerkers. Ga met deze mensen bouwen aan een hernieuwde samenwerking met partners in de gemeente Midden-Delfland.

MENING VAN HUURDERS EN GEMEENTE OVER DE KWALITEIT EN PROCES PRESTATIEAFPRAKEN

Huurders

Het proces is volgens de huurders niet al te best. Een voorval mag dat verduidelijken. De huurdersorganisaties konden geen amendementen indienen terzake van de nog vast te leggen prestatieafspraken, terwijl Wonen Midden-Delfland, in het bijzonder de raad van commissarissen, daartoe wel in de gelegenheid is gesteld. Ook de wethouder is door het college van B&W teruggefloten, waardoor er van de zijde van de gemeente op het laatste moment veranderingen hebben aangebracht. De huurdersorganisaties wilden de wijzigingen voorleggen aan hun ledenvergadering, maar kregen hiervoor niet de gelegenheid. De huurdersorganisaties werden zelfs door de corporatie en indirect door de gemeente onder druk gezet de door laatstgenoemde ingediende amendementen te accepteren. Uiteindelijk zijn de afspraken het jaar erop pas getekend. De huurdersorganisaties vinden dat zij in het proces niet gehoord worden.

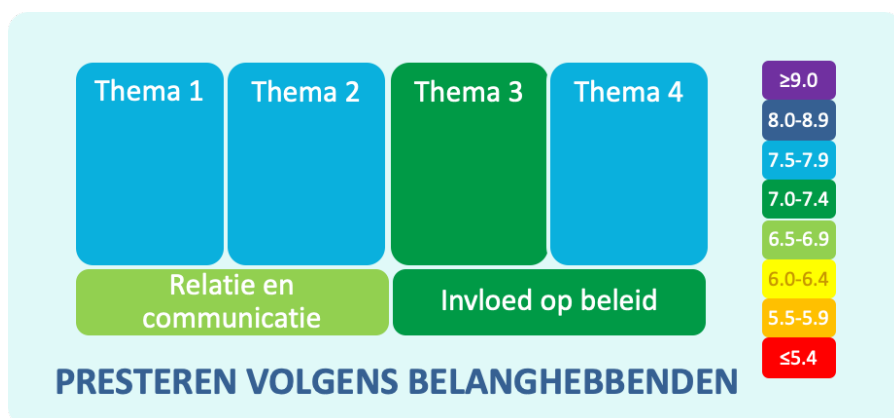
Dus tot en met de afspraken over 2019 hebben de huurders het proces als ondermaats ervaren. Het maken van de prestatieafspraken wordt gezien als een 'een-tweetje' tussen de gemeente en de corporatie. Verder is het de gemeente en woningcorporatie bekend dat de huurders de evaluatie van de prestaties oppervlakkig vinden. Dit komt de kwaliteit niet ten goede.

Gemeente

De gemeente heeft geen informatie kunnen geven over het proces en kwaliteit van de prestatieafspraken.

Tabel: Tevredenheid van belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente(n)	Overige Belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties					
2.1.1	Thema 1: Woningen	6,2	9,0		7,6
2.1.2	Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	6,9	8,8		7,9
2.1.3	Thema 3: Leefbaarheid	7,5	7,3		7,4
2.1.4	Thema 4: Langer zelfstandig wonen	7,0	8,8		7,9
Totaal tevredenheid over de prestaties		6,9	8,5		7,7
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	4,8	7,2	8,0	6,7
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	5,5	8,5		7,0
Eindcijfer		6,0	8,2	8,0	7,4



3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

3.1 Beoordeling van de vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. Wonen Midden-Delfland voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt dient te worden toegekend vanwege:

- Wonen Midden-Delfland zet haar vermogen bewust zorgvuldig en actief in voor maatschappelijke doeleinden en legt daar verantwoording over af.
- Wonen Midden-Delfland heeft laten zien dat er een duidelijke en bestendige koers wordt gevaren op het gebied van de vermogensinzet.
- De corporatie verantwoordt en motiveert de keuze voor haar DAEB/niet-DAEB-beleid en de inzet van haar vermogen op een weloverwogen wijze.

De visitatiecommissie geeft geen oordeel over de financiële continuïteit van de corporatie. Wel gaat zij na of Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft, opmerkingen heeft gemaakt over de financiële continuïteit. Uit de oordeelsbrieven komt naar voren, dat de externe toezichthouders geen interventies in de visitatieperiode hebben gedaan. Wonen Midden-Delfland voldoet ruimschoots aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en DSCR.

De corporatie heeft een ruime financiële positie. De focus ligt met name op instandhouding, renovaties en verduurzaming van het woningbezit. Wonen Midden-Delfland hanteert strakke regels met betrekking tot het eigen financieel beleid om ook in de toekomst gezond te blijven.

Doelmatigheid is de verhouding tussen de prestaties of activiteiten enerzijds, en de hiervoor ingezette middelen anderzijds. De corporatie wordt bij het onderdeel doelmatigheid met name beoordeeld op de vraag of de bedrijfslasten in vergelijking met een referentiegroep van vergelijkbare corporaties niet te hoog zijn.

Om de benchmarkpositie van corporaties op een toegankelijke manier weer te geven, zijn er per prestatieveld drie klassen: A, B en C. Uitgangspunt is dat per klasse een derde van de deelnemende corporaties is ondergebracht. Aedes zet alle corporatieresultaten van hoog naar laag achter elkaar.

De best presterende corporaties krijgen een A, de corporaties daaronder een B en de overige groep een C.

De score van de corporatie voor bedrijfslasten uit de Aedes benchmark is:

Aedes Benchmark	2018	2017	2016	2015
Score bedrijfslasten	A	C	B	A

De verklaring van de verschillende scores ligt in het feit dat de bedrijfslasten in 2016 en 2017 toenamen ten opzichte van 2015 door het ontbreken van de teruggave van vennootschapsbelasting van €466.000 en de verhuurheffing met een toename van €65.000 in 2016 en €130.000 in 2017. Gerelateerd aan de huuropbrengsten zijn de bedrijfslasten in 2015 en 2016 gedaald.

Om aan toekomstige generaties huurders goede en betaalbare woningen te blijven verhuren, moet volgens de corporatie de financiële continuïteit van haar organisatie gewaarborgd zijn. In die zin ziet Wonen Midden-Delfland zich als de rentmeester ook voor volgende generaties.

De investeringsvisie van Wonen Midden-Delfland is dat bij alle beslissingen wordt gekeken naar de waarde van het woningbezit op de lange termijn. Door duurzame beslissingen in het verleden is de corporatie financieel sterk, zodat er investeringskracht is ontstaan. Door een goede balans te kiezen in haar volkshuisvestelijke taken en door haar vermogen optimaal in te zetten, kan Wonen Midden-Delfland haar doelen uit het koersplan verwezenlijken.

De corporatie heeft in de visitatieperiode een duidelijke ambitie gehad het woningbezit te vergroten en heeft dynamisch haar uitbreidingsmogelijkheden verkend, dat heeft geleid tot de verwerving van 38 appartementen van een collega-corporatie. Met de realisatie nieuwbouwwoningen in een van de kernen, te weten Den Hoorn, heeft de corporatie haar woningbezit met ruim zestig eenheden uitgebreid.

Voor Wonen Midden-Delfland zijn voldoende betaalbare woningen een van de belangrijkste uitgangspunten van beleid. De corporatie heeft dan ook gekozen voor een gematigd huurbeleid.

Wonen Midden-Delfland heeft in de visitatieperiode fors ingezet op energiemaatregelen, hetgeen geresulteerd heeft in de hoogste score in de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel duurzaamheid.

Ieder jaar wordt een in het kader van de leefbaarheid een wijk in de gemeente centraal gesteld. Een plan van aanpak wordt met de huurders vastgesteld. Er wordt met investeringen in tal van initiatieven het leefbaarheidsproject uitgevoerd.

Het financiële kader van de corporatie is erop gericht om te voldoen aan de wettelijk vastgestelde normen voor streefwaarden en prestatie-indicatoren. Wonen Midden-Delfland stuurt daarnaast op rendement om de waarde van het vermogen stabiel te houden.

Het principe van Wonen Midden-Delfland is: 'niet meer uitgeven dan er binnenkomt', waarmee bedoeld wordt, dat de kasstromen uit de reguliere exploitatie immer positief dienen te zijn. Wonen Midden-Delfland kan haar ambities dus alleen waarmaken als de financiële continuïteit is geborgd.

Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht hun diensten van algemeen economisch belang (DAEB) te scheiden van hun niet-DAEB-activiteiten. In 2017 is het scheidingsvoorstel DAEB en niet-DAEB goedgekeurd. Zo wordt gezorgd dat maatschappelijk bestemd vermogen daadwerkelijk wordt ingezet voor de maatschappelijke taken die aan woningcorporaties zijn opgedragen. Wonen Midden-Delfland heeft gekozen voor een administratieve scheiding.

De motivering van scheiding DAEB en niet-DAEB in 2017 was als volgt. Wonen Midden-Delfland was van mening dat een belangrijk besluit als het splitsen van het DAEB en niet/DAEB-bezit niet op zichzelf kon staan. De corporatie heeft daarom gekozen voor een nieuw koersplan 2016-2017. De ambities van Wonen Midden-Delfland vinden plaats in het DAEB-segment. Om ook de doelgroep met een hogere middeninkomens, nu en in de toekomst te kunnen huisvesten is een klein deel van de woningen – minder dan 10% overgeheveld naar het niet/DAEB-segment. Deze vrije sector-woningen zijn voornamelijk voor startende gezinnen, die net te weinig verdienen om te kopen en te veel verdienen voor een sociale huurwoning. Ook betreft het appartementen voor senioren die vanwege hun inkomen en vermogen niet in aanmerking komen voor een sociale huurwoning en wel naar een voor hen passende huurwoning willen verhuizen, waardoor er doorstroming tot stand werd gebracht. De nieuwe koers ten aanzien van de keuze om de hogere middeninkomens te huisvesten is uitvoerig met de gemeente en de huurdersverenigingen besproken. Uiteindelijk is dit beleid gericht op doorstroming, gemengde wijken en de behoefte per dorpskern.

Wonen Midden-Delfland heeft gekozen voor een administratieve scheiding, zodat het bezit binnen de toegelaten instelling blijft. Zo kan Wonen Midden-Delfland het beste bijdragen aan de volkshuisvestelijke opgaven, zoals ook door huurders en gemeente werd voorgestaan. Een ander voordeel was dat een administratieve scheiding het minste impact op de interne organisatie had en ook de administratieve lastendruk is beperkt. Een andere overweging was ook dat de administratieve scheiding de beste mogelijkheden in zich had om integraal te sturen op wat nodig was in het woningmarktgebied. Wonen Midden-Delfland kon zich hiermee blijven focussen op haar kerntaken en niet te investeren in het niet/DAEB-segment.

De beoordeling van de vermogensinzet heeft plaatsgevonden op basis van en uitkomst van gesprekken met de bestuurder, management en raad van commissarissen en aan de hand van de beleidsdocumenten van Wonen Midden-Delfland. Volgens de commissie zet de corporatie haar vermogen gedegen en actief in voor haar maatschappelijke doeleinden.

Tabel: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0



4 Governance van maatschappelijk presteren

Het perspectief Governance van maatschappelijk presteren bestaat uit drie onderdelen:

1. Strategievorming en sturing op prestaties.
2. Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen.
3. Externe legitimatie en verantwoording.

4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële- en risicochecks, dat doet immers de Autoriteit woningcorporaties. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk.

*De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een **7,0**.*

4.1.1 Strategievorming

*De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een **7,0**.*

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

Wonen Midden-Delfland voldoet aan het ijkpunt voor het cijfer 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, vanwege:

- De visie en doelen, als ook de twee koersplannen zijn stevig verankerd binnen de organisatie met aandacht voor de actualiteit.
- Wonen Midden-Delfland laat een goede vertaling van het koersplan en de beleidsspeerpunten naar jaarlijkse, SMART- geformuleerde activiteiten.

Het Koersplan Wonen Midden-Delfland 2016-2017 is de eerste periode van de visitatieperiode van kracht geweest en het Koersplan Wonen Midden-Delfland 2018 in het laatste jaar. Met deze beleidsplannen richtte Wonen Midden-Delfland zich op haar kerntaken en maatschappelijke doelstellingen. Deze ondernemingsplannen bevatten de visie en de bestuurlijke koers; het is de basis van alle operationele activiteiten van Wonen Midden-Delfland.

In het eerste – korte en overzichtelijke - koersplan zijn de doelstellingen voor die komende jaren vastgelegd. Dit plan is een beknopte versie van het uitgebreide ondernemingsplan.

Het koersplan 2018-2021 is na consultatie van de huurdersverenigingen, de gemeente en zorg/welzijnspartijen tot stand gekomen. Hierin zijn de thema's bepaald als goede en betaalbare woningen, een groene omgeving, duurzaamheid, vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid, een helder financieel kader en een flexibele organisatie. Door een breed draagvlak te organiseren en het meerjarenbeleid in deze ondernemingsplannen vast te leggen, heeft Wonen Midden-Delfland haar beleid consistent geborgd en transparant gemaakt.

Visie en missie zijn geformuleerd, uitgangspunten benoemd en de verwachtingen van de stakeholders zijn in beeld gebracht.

Wonen Midden-Delfland heeft haar volkshuisvestelijke thema's uitgewerkt naar twaalf doelstellingen, die zijn vertaald in 67 maatregelen met looptijd/deadline in de periode 2018-2021.

De voortgang met betrekking tot de realisatie van de doelstellingen is een vast agendapunt van het managementteam en wordt vervolgens periodiek aan de raad van commissarissen verantwoord.

Wonen Midden-Delfland hanteert een logische werkwijze, waarbij de strategische doelen in het ondernemingsplan worden vertaald in een jaarwerkplan en een meerjarenbegroting. De doelstellingen en prestatie-indicatoren worden op elkaar afgestemd. Belangrijk onderdeel bij deze beoordeling vormen de kwartaalrapportages.

Het Strategisch Voorraad Beleid 2016-2017 geeft de strategische uitgangspunten voor het vastgoed weer. Vaak heeft het strategisch voorraadbeleid een horizon van vijf jaar. De doelstellingen worden mede gerealiseerd via een optimale inzet van het bezit en de sturing daarop. Dit beleid wordt jaarlijks gemonitord en worden actualiteiten in beeld gebracht. Het beleid geeft de kaders voor alle relevante beslissingen rondom vastgoedsturing en verhuur en biedt dan ook input voor de meerjarenbegroting en dient tevens als basis voor de complexplannen.

De prestatieafspraken waaraan Wonen Midden-Delfland zich de laatste jaren heeft verbonden, sluiten aan bij het eigen koersplan en het strategisch voorraadbeleid.

De commissie is van oordeel dat Wonen Midden-Delfland, mede uit de beleidsstukken en visitatiegesprekken heeft laten zien dat zij een heldere en adequate visie heeft op het realiseren van haar maatschappelijke prestaties. Deze prestaties zijn transparant geformuleerd in het strategisch beleid en vertaald naar tactische en operationele doelen en financiële randvoorwaarden.

4.1.2 Sturing op prestaties

*De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een **7,0**.*

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen volgt van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Wonen Midden-Delfland voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, vanwege:

- Het monitorings- en rapportagesysteem van Wonen Midden-Delfland is compleet, waardoor zij de voortgang van de voorgenomen activiteiten goed kan controleren.
- Wonen Midden-Delfland reageert op een actieve wijze bij afwijkingen van de vorderingen van de prestaties en verantwoordt deze met onderbouwingen.

Wonen Midden-Delfland heeft een compleet monitorings- en rapportagesysteem. Wonen Midden-Delfland werkt als gevolg van veranderende omstandigheden en inzichten aan de verbetering van de planning- en controle cyclus van de organisatie. Wonen Midden-Delfland stuurt bij afwijkingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties tijdig en adequaat bij.

Dit blijkt onder meer uit de kwartaalrapportages. De managementinformatie omvat de volkshuisvestelijke en financiële aspecten die Wonen Midden-Delfland hanteert bij de sturing van haar bedrijfsactiviteiten en biedt inzicht in de belangrijkste risico's die de corporatie heeft onderkend, alsmede de maatregelen die zijn genomen ter beheersing van de risico's.

Gestuurd wordt op de (meerjarige) prestaties en op het jaarplan, waarin de voortgang van de thema's en doelstellingen uit het ondernemingsplan en de voortgang van de activiteiten verantwoord wordt. Aan de hand van het 'Dashboard prestatie- en sturingsindicatoren' zijn zowel de doelstellingen uit het koersplan als de daar uit voortgekomen activiteiten goed te volgen. Bij een structurele afwijking wordt zo nodig de doelstelling aangepast en worden duidelijke redenen gegeven voor deze afwijking en de eventuele aanpassing van de doelstelling.

De raad van commissarissen laat in de visitatiegesprekken weten, dat de informatievoorziening en de planning- en controlcyclus goed functioneert en genoeg informatie oplevert voor de toezichthoudende taak van de commissarissen. De specifieke doelen die de organisatie zich in een jaar stelt, worden in goed meetbare prestatie-indicatoren gedefinieerd.

4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden, hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

*De commissie beoordeelt dit onderdeel gemiddeld met een **7,0**.*

De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- De raad van commissarissen vervult in toenemende en voldoende mate een goed overwogen en passende manier zijn maatschappelijke rol.

De visitatiecommissie heeft in het gesprek met de leden van de raad vastgesteld dat deze een gedeelde visie heeft op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. De raad ziet het als zijn maatschappelijke taak randvoorwaarden mede te creëren, dat Wonen Midden-Delfland haar maatschappelijke rol zo optimaal mogelijk kan vervullen.

De jaarlijkse voornemens met betrekking tot de prestatieafspraken worden uitvoerig met de raad besproken en worden door de raad goedgekeurd.

Aan het koersplan 2018–2021 is een gedegen proces voorafgegaan. Met de directeur-bestuurder is inhoudelijk gesproken over de nieuwe missie, visie en strategische positionering van Wonen Midden-Delfland. En daaruit voortvloeiend de strategische opgave voor Wonen Midden-Delfland in de vier voorliggende jaren.

Het scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB, de organisatieontwikkeling en het duurzaamheidsbeleid zijn onder andere onderwerpen die de agenda van de raad nadrukkelijk hebben bepaald.

Samenwerking met belanghebbenden is voor een corporatie essentieel. De raad laat zich door de bestuurder goed informeren over de manier waarop Wonen Midden-Delfland omgaat met haar belanghebbenden.

De raad vindt het van belang om ook zelf contact te onderhouden met belanghebbenden. Het gaat bij dit soort contacten, die zowel formeel als informeel zijn, om het maken van afspraken, het uitwisselen van informatie, de verwachtingen over en weer en het beeld dat belanghebbenden hebben van Wonen Midden-Delfland. De raad spreekt daarom regelmatig met de gemeente, vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen en andere belanghebbenden.

Jaarlijks overleg vindt plaats tussen de twee huurderscommissarissen en de besturen van beide huurdersverenigingen. Onderwerpen die aan de orde kwamen, waren de relatie en samenwerking tussen het bestuur en de huurdersverenigingen, de voortgang van de energetische maatregelen en verduurzaming van het woningbezit en de communicatie met de huurders.

Naast de formele overleggen is een vertegenwoordiging van de raad altijd aanwezig bij festiviteiten van Wonen Midden-Delfland, zoals oplevering van nieuw bezit en de kerstborrel.

4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een **7,5**.*

4.3.1 Externe legitimatie

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met het cijfer **8**.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

- De actieve wijze, waarop zij steeds in gesprek is met haar individuele huurders en belanghebbenden en de wijze waarop Wonen Midden-Delfland de externe legitimering heeft verwerkt in haar dagelijkse praktijk.
- De bijeenkomsten 'Eet Mee Praat Mee' hebben bijgedragen aan een breed draagvlak van de individuele bewoners voor het nieuwe beleid.

Wonen Midden-Delfland heeft een heldere visie op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn en treedt met hen open en constructief in overleg. In de jaarverslagen benoemt de corporatie haar belanghebbenden en ook op de website met een doorverwijzingsmogelijkheid naar de website van een van de stakeholders. De belanghebbenden worden op verschillende manieren bij de beleidsvorming betrokken.

Het opstellen van het nieuwe Koersplan is geschied in een open dialoog met de vele belanghebbenden van Wonen Midden-Delfland, de huurdersverenigingen, de gemeente en de zorg/welzijnspartijen. De gedachten van zo'n 250 huurders over de dienstverlening in de breedste zin zijn opgehaald tijdens drie 'Eet Mee Praat Mee'-avonden. Deze bijeenkomsten hebben in alle drie de kernen plaatsgevonden. De beleidsvoornemens en kernwaarden zijn besproken met verschillende stakeholders. Ideeën en suggesties zijn verwerkt in het nieuwe koersplan.

Door dit participatieproces kan met de visie en uitwerking van dit plan op draagvlak rekenen van deze belanghebbenden. Uit de 'Eet Mee Praat Mee'-bijeenkomsten is een klankbordgroep ontstaan. Met deze klankbordgroep wordt gesproken over diverse onderwerpen gesproken, zoals de openingstijden van het kantoor, de voorbereidingen van de 'Eet Mee Praat Mee'-avonden en de inspraak van huurders bij (planmatig) onderhoud van de woningen.

Wonen Midden-Delfland wil voor alle huurders goed benaderbaar zijn. Dit betekent dat huurders de corporatie kunnen benaderen via telefoon of balie, maar ook digitaal. De website is vernieuwd en verbeterd om zo goed mogelijk toegankelijk te zijn voor huurders en voor de belanghebbenden van de corporatie.

Met de gemeente Midden-Delfland en de huurdersverenigingen wordt opgetrokken in het gezamenlijk vaststellen van de maatschappelijke opgaven met het opstellen van de prestatieafspraken.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met het cijfer 7.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, vanwege:

- Wonen Midden-Delfland heeft haar prestaties helder en in samenhang uitgelegd in haar jaarverslag, als ook op de website en diverse nieuwsuitingen.
- Voorts gaat Wonen Midden-Delfland met de tijd mee, door hedendaagse communicatiemiddelen toe te passen.

Wonen Midden-Delfland legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het Koersplan en het jaarverslag op de website. In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in de prestaties die het in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd en worden gemaakte keuzes toegelicht. Wonen Midden-Delfland maakt een populair jaarverslag met duidelijke en overzichtelijke informatie.

De huurders ontvangen vier keer per jaar een digitale nieuwsbrief, met daarin informatie over de activiteiten van Wonen Midden-Delfland. Met nieuwsitems op de website worden belangstellenden frequent op de hoogte gehouden.

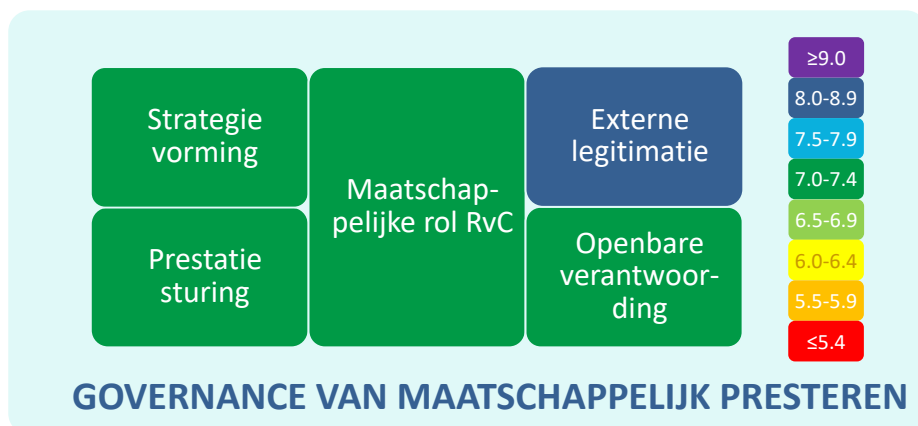
Ook gebruikt Wonen Midden-Delfland sociale media zoals Twitter en Facebook.

Een keer per jaar ontvangen huurders een uitgave per post met informatie over de jaarlijkse huuraanpassing per 1 juli.

Persberichten worden geplaatst in lokale weekbladen.

Tabel: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	7,0	33%	7,2
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke rol RvC			7,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			



Deel 3 Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

Woonvisie Midden-Delfland 2010-2025

Woonagenda Midden-Delfland 2016-2020

RPA: Regionale prestatieafspraken 2015-2018

PA 2018: Prestatieafspraken 2018

PA 2017: Prestatieafspraken 2017

Thema 1: Woningen

Opgaven

De sociale woningvoorraad van Wonen Midden-Delfland is qua omvang en samenstelling goed afgestemd op de vraag naar sociale huurwoningen. De wensvoorraad van Wonen Midden-Delfland sluit nog aan bij de woningmarkt-behoefte. Wonen Midden-Delfland realiseert, naar haar vermogen en afhankelijk van bouwlocaties, sociale nieuwbouw.

In 2018 levert de corporatie 21 appartementen op voor senioren in het complex Julianahof.
PA 2018 en 2017
Woonvisie 2010-2025

Prestaties

De wensvoorraad per 2025 (PA 2017):

DAEB	EGW	MGW met lift	MGW zonder lift	Totaal
1. DEN HOORN	244	256	150	650
2. SCHIPLUIDEN	179	59	121	359
3. MAASLAND	452	138	67	657
Totaal	875	453	338	1666

niet-DAEB	EGW	MGW met lift	MGW zonder lift	Totaal
1. DEN HOORN	8	12	2	22
2. SCHIPLUIDEN	28	10	1	39
3. MAASLAND	59	27	3	89
Totaal	95	49	6	150

Door de oplevering van Julianahof in 2018 is de DAEB-voorraad toegenomen van 1463 tot 1484 woningen.

Woningvoorraad 01-01-2019 naar dorp

Plaats	Woningen DAEB	Woningen niet-DAEB	Totaal
DEN HOORN	564	19	583
SCHIPLUIDEN	317	26	343
MAASLAND	603	78	681
Totaal	1484	123	1607

Centrumontwikkeling Den Hoorn Julianahof

In 2013 is de ontwikkeling van deze bouwlocatie opgepakt. De bouw is gestart in december 2016. De oplevering van de 21 woningen vond plaats in februari 2018.

De Kreek – Den Hoorn

Samen met de gemeente wordt gewerkt aan plannen voor De Kreek (voorheen Kreekzone) in Den Hoorn. Er worden daar circa 60 sociale huurwoningen te realiseren. De bouw van de eerste fase start naar verwachting eind 2018.

Spreeuwenest - Maasland

Op de locatie aan de Hildegaarde – Huis te Veldelaan waar vroeger de basisschool Spreeuwenest stond, is een nieuwbouwcomplex gerealiseerd van winkels en woningen. Van de woningen vallen er 10 in het sociale segment: 6 maisonnettes en 4 appartementen. Oplevering was in februari 2017.

	<u>Weitje van Mosterd/Wijland</u> Op deze locatie zijn 5 eengezinswoningen gebouwd. De oplevering was in juni 2017.
Wonen Midden-Delfland houdt rekening met een nieuwbouwprogramma van gemiddeld 20 woningen per jaar in de jaren tot en met 2021. PA 2018-2017	De gemeente, huurders en Wonen Midden-Delfland hebben de wens om de woningvoorraad te laten groeien. De ambitie is om 700 woningen toe te voegen, met een spreiding over de dorpen. Wanneer uitgaan wordt van het 30% sociaal, betekent dat een toevoeging van 210 sociale woningen. Een deel daarvan wordt gerealiseerd door projectontwikkelaars in de categorie goedkope koopwoning (een koopprijs tot € 194.000, prijspeil 2018). De wens om de sociale voorraad van Midden-Delfland te laten stijgen met ongeveer 200 woningen. Een deel is gepland (De Kreek), is opgeleverd in 2018 (Julianahof) of is in 2017 gerealiseerd (Spreeuwenest, Wijland).
Wonen Midden-Delfland verkoopt geen sociale huurwoningen. PA 2018 en 2017.	Er zijn geen woningen in 2018 en 2017 verkocht, met uitzondering van een aantal woningen 'Verkoop onder Voorwaarden'. Wonen Midden-Delfland heeft in het verleden dertig woningen onder Koopgarant verkocht. Bij terugkoop van de woningen gaan deze woningen opnieuw onder Koopgarant naar starters op de koopmarkt. Deze starters op de koopmarkt hebben een inkomen tot maximaal € 55.000. Voor de Koopgarantwoningen geldt lokale voorrang. Huurders die een sociale huurwoning achterlaten, hebben voorrang op de overige inwoners van Midden-Delfland.
Wonen Midden-Delfland heeft haar bezit in kaart gebracht aan de hand van conditiemetingen. De conditiescores die daaruit volgen zijn de basis voor de meerjarenonderhoudsplanung. Wonen Midden-Delfland heeft een goed onderhoudsbeleid. PA 2018-2017	Wonen Midden-Delfland stelt de kwaliteit van het woningbezit vast door een conditiemeting. In 2018 heeft Wonen Midden-Delfland het gehele bezit in kaart gebracht en voorzien van een conditiescore. Vanaf 2019 meet de corporatie jaarlijks opnieuw 1/3 van het woningbezit. Zodoende behoudt het gehele bezit continu een geldige conditiescore. In 2017 is gestart met het invoeren van het prijzenboek met vaste tarieven en de raamovereenkomsten met drie kernaannemers voor het dagelijks onderhoud. Door vaste prijzen en standaard onderhoudspakketten in geval van huurdersmutatie, kan de doorloopsnelheid van de opdrachten omhoog
Wonen Midden-Delfland heeft als duurzaamheidsambitie het streven om eind 2020 gemiddeld label B, ofwel een Energie Index (EI) van maximaal 1,25 gehaald te hebben. PA 2018-2017	In 2018 zijn 139 woningen geïsoleerd, waarvan de kosten niet zijn doorberekend in de huur. Op 321 woningen zijn zonnepanelen geplaatst. Van de opbrengst hiervan wordt 50% verdisconteerd in de servicekosten. In het kader van het aangepaste energiebeleid is in 2017 gestart met het verbeteren van de oudere eengezinswoningen in Maasland. In 2017 zijn 200 woningen geïsoleerd. Het restant (76 woningen) wordt in 2018 afgerond. In 2018 is het dak van de werkplaats van de corporatie, als pilotproject, voorzien van een sedumdak. Een goed voorbeeld van klimaatadaptatie: overvloedig regenwater wordt opgevangen om het riool te ontlasten.

	Een deel van het woningbezit is aangesloten op stadsverwarming; dit zal worden uitgebreid door de nieuwbouw in Den Hoorn. In 2016 is een programma van energiemaatregelen gestart dat tot 2021 een investering vraagt van € 6,6 miljoen. Dit programma leidt ertoe dat ook Wonen Midden-Delfland voldoet aan de ambitie uit het energieconvenant: gemiddeld energielabel B. Eind 2018 had eind 2018 gemiddeld een C-label. De sectorbrede doelstelling om in 2020 een gemiddeld B-label voor het bezit te hebben wordt gehaald. De corporatie scoorde een A op het onderdeel duurzaamheid in de jaarlijkse Aedes-benchmark.
Wonen Midden-Delfland zorgt voor een goede inbraakbeveiliging van de woningen. Nieuwe woningen voldoen aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen. PA 2018-2017 Woonagenda 2016-2020	Wonen Midden-Delfland zorgt voor goede inbraakbeveiliging van de woningen. Bij nieuwbouw wordt door de corporatie maatregelen genomen om aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen te voldoen. Wonen Midden-Delfland heeft voor het bestaande bezit een regeling voor huurders. Hierbij worden de kosten van het vervangen van hang- en sluitwerk voor 50% betaald door de huurder en 50% door Wonen Midden-Delfland.
Beoordeling: 8	

Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties
Woningtoewijzing Europese richtlijn: Vanaf 1 januari 2011 gelden de volgende toewijzingsregels: tenminste 90% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens. Vanaf 1 januari 2016 zijn de toewijzingsregels aangepast naar: tenminste 80% tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast 10% aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739 - € 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten. Vanaf 1 januari 2016 dient minimaal 95% van de	<u>Passend toewijzen (95 procent-regeling)</u> In 2018 wees Wonen Midden-Delfland 100% passend toe. In 2017 zijn 97 procent van de woningen passend toegewezen. Hiermee is voldaan aan de voorwaarde van passend toewijzen. <u>Toewijzing op inkomen (80-10-10-regeling)</u> Van de 122 woningen in 2018 die meetelden in de 80-10-10 regeling wees Wonen Midden-Delfland 111 woningen toe aan huishoudens met een inkomen tot € 36.798. Van de overige elf huishoudens hadden er drie een inkomen tot € 41.056 en acht een inkomen hierboven. Hiermee komt de verhouding voor ons op 91-2-7. Van de 135 woningen die meetellen in de 80-10-10 regeling zijn in 2017 130 woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 36.165. Van de overige 5 huishoudens hadden 3 huishoudens een inkomen tot € 40.349 en 2 huishoudens een inkomen hierboven. Hiermee komt de verhouding op 96-2-2.

woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag te hebben.	
De negen gemeenten in het Stadsgewest Haaglanden werken beleidsmatig samen en de samenwerking is vastgelegd in een gezamenlijke huisvestingsverordening. Alle vijftien corporaties die in de regio Haaglanden gevestigd en werkzaam zijn, zijn aangesloten bij de Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) en zijn met de gemeenten gezamenlijke regionale prestatieafspraken overeengekomen. In de prestatieafspraken tussen het Stadsgewest Haaglanden en de woningcorporaties is vastgelegd dat 70 procent van de vrijkomende betaalbare voorraad wordt toegewezen aan de primaire doelgroep. RPA 2015-2018	<u>Regionale prestatieafpraak (70 procent-afpraak RPA)</u> Wonen Midden-Delfland zorgt voor voldoende betaalbare woningen. Dit gebeurt door een gematigd huurbeleid bij mutatie. De streefhuur is 75% van maximaal redelijk. Daarnaast topt de corporatie, indien nodig, extra af tot de 1e of 2e aftoppingsgrens. Jaarlijks verhuurt Wonen Midden-Delfland 70% van het aantal beschikbare woningen met een aanvangshuur onder de 2e aftoppingsgrens. In principe allemaal aan huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens. In 2018 was het percentage betaalbare huurwoningen 78% van vrijkomende woningen waarvan de huren werden afgetopt bij woningen die aangeboden werden bij mutatie. Er zijn in 2017 114 woningen (85 procent) toegewezen aan huishoudens uit de primaire doelgroep. Hiermee is ruim voldaan aan de gemaakte regionale afspraak.
Wonen Midden-Delfland stimuleert de doorstroming door de inzet van de seniormakelaar, die met ouderen het gesprek aangaan over de verhuizing naar een kleinere, veelal gelijkvloerse woning. PA 2018 en 2017 Woonvisie 2010-2025 RPA 2015-2018	Ouderen die in een grote sociale huurwoning wonen, zien vaak op tegen een verhuizing naar een kleinere, beter geschikte woning. De (SVH-)seniormakelaar geeft in de dorpen voorlichting aan ouderen en is inzetbaar als daar behoefte aan is. Ook de verhuurmedewerker van Wonen Midden-Delfland stimuleert huurders om vroegtijdig te verhuizen naar een kleinere, beter geschikte woning.
Wonen Midden-Delfland spant zich voldoende in om vergunninghouders te helpen bij het zoeken naar een andere woning, na de tijdelijke opvang in Den Hoorn en Schipluiden (Keenenburgweg). De tijdelijke woonruimten blijven voor nieuwe vergunninghouders voor 100% beschikbaar. Wonen Midden-Delfland stelt maximaal 30% van het aantal vrijkomende geschikte	De taakstelling voor de gemeente Midden-Delfland was voor 2018 23 personen (incl. vijf voorstand). Wonen Midden-Delfland heeft 31 personen gehuisvest in tien mutatiewoningen (incl. vier tijdelijke units) en in twee woningen waar al een statushouder gehuisvest was. Dit is 13% van het aantal geschikte woningen. Ultimo 2018 had de gemeente acht personen meer gehuisvest dan volgens de taakstelling moest. De taakstelling voor de gemeente Midden-Delfland was voor 2017 46 personen. Wonen Midden-Delfland heeft 45 personen gehuisvest in 20 woningen - inclusief 15 tijdelijke units. Dit is 24 procent van het aantal geschikte woningen. Daarnaast zijn 15 tijdelijke units opgeleverd,

woningen beschikbaar voor vergunninghouders. PA 2018-2017 Woonagenda 2016-2020	11 voor alleenstaanden en 4 voor gezinnen. De gemeente heeft 6 statushouders gehuisvest in een pand in Schipluiden. Op 31 december 2017 had de gemeente 5 personen meer gehuisvest dan volgens de taakstelling moest.
Zoals in de Huisvestingsverordening is vastgelegd, kan 25% uit lokaal maatwerk bestaan. Wonen Midden-Delfland realiseert deze 25% verhuringen aan doelgroepen voor lokaal maatwerk. Huisvestingsverordening 2015	In 2018 wees Wonen Midden-Delfland 29% van de woningen in samenspraak met de gemeente toe via 'lokaal maatwerk'. Hierdoor stroomden 20 huurders door uit een woning van Wonen Midden-Delfland en werden 14 starters uit de gemeente aan een woning geholpen. In 2017 werden 24 procent van de woningen toegewezen via 'lokaal maatwerk' oftewel in samenspraak met de gemeente. Bij de 15 nieuwbouwwoningen is aangestuurd op doorstroming via lokaal maatwerk. Er zijn meer dan 50 procent van deze woningen toegewezen via lokaal maatwerk.
Beoordeling: 7	

Thema 3: Leefbaarheid

<i>Opgaven</i>	<i>Prestaties</i>
Wonen Midden-Delfland zet zich in voor een goede leefbaarheid in wijken en buurten; schoon, heel en veilig is daarbij het devies. PA 2018-2025 Woonvisie 2010-2025	Met het leefbaarheidsbeleid streeft de corporatie ernaar de kwaliteit van de woon- en leefomgeving van haar huurders te bevorderen. Leefbaarheid is vooral een taak van de gemeente, maar vanuit de volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid probeert Wonen Midden-Delfland er een bijdrage aan te leveren. De woonconsulente en complexbeheerder spelen hierbij een belangrijke rol. De gemeente Midden-Delfland heeft het Cittaslow-keurmerk. Dit keurmerk wordt toegekend aan gemeenten met minder dan 50.000 Inwoners, die hoog scoren op onder meer leefomgeving, landschap, milieu en behoud van Identiteit. Dergelijke gemeenten maken waar mogelijk gebruik van lokale ondernemers en producten. Wonen Midden-Delfland brengt in dit verband duurzaamheid in, met name in nieuwbouw. De leefbaarheid in de wijken komt onder druk te staan doordat door het passend toewijzen wijken steeds minder gemengd zijn. De benadering van klachten komt erop neer dat huurders in eerste instantie zelf moeten proberen problemen op te lossen. Lukt dit niet, dan wordt door Wonen Midden-Delfland bemiddeld door samen met wijkagenten, het Maatschappelijk Team van de gemeente, de GGZ en Buurtbemiddeling.

Vergunninghouders worden door Wonen Midden-Delfland bijgestaan met voorlichting.	Bij een woningtoewijzing worden de statushouders begeleid door vluchtelingenwerk (Participe) uit Delft, de sociale dienst van de gemeente Midden-Delfland en vrijwilligers van Stichting Welzijn Midden-Delfland.
Het leefbaarheidsproject in de wijk Kloosterpad in Den Hoorn heeft vruchten afgeworpen.	In 2018 is door Wonen Midden-Delfland veel geïnvesteerd in leefbaarheid in het Kloosterpad. Zo is er een buurtpost geopend, zijn de tuinen opgeknapt, is een bewonersgroep actief ingezet is er een burendag geweest.
Beoordeling: 6	

Thema 4: Betrokkenheid van bewoners bij beheer en beleid

<i>Opgaven</i>	<i>Prestaties</i>
Aan minimaal 400 huurders wordt jaarlijks gevraagd wat wonen met plezier voor hen betekent.	Eén van de kernwaarden van Wonen Midden-Delfland is wonen met plezier. Jaarlijks vraagt de corporatie aan minimaal vierhonderd huurders wat wonen met plezier voor hen betekent.
Wonen Midden-Delfland organiseert jaarlijks een huurdersbijeenkomst per dorpskern.	Naast de individuele benadering van huurders organiseert Wonen Midden-Delfland jaarlijks een huurdersavond per dorp. Stakeholders zijn belangrijke partners van de corporatie. Bij het bepalen van een nieuwe koers zijn alle lokale stakeholders nauw betrokken. De gedachten van circa 250 huurders over onze dienstverlening (in de breedste zin) zijn opgehaald tijdens de drie 'Eet Mee Praat Mee-avonden'.
De website wordt vernieuwd/verbeterd om zo goed mogelijk toegankelijk te zijn voor de huurders. PA 2018	Website is noemenswaardig sterk verbeterd.
Beoordeling: 7	

Thema 5: Langer zelfstandig wonen

<i>Opgaven</i>	<i>Prestaties</i>
----------------	-------------------

Wonen Midden-Delfland stuurt actief om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Woonvisie 2010-2025 Woonagenda 2016-2020 PA 2018-2017	Voor ouderen wordt in iedere kern verschillende vormen van beschermd wonen geboden. De rolstoeltoegankelijke en gelijkvloerse Fokuswoningen zijn er voor huurders die afhankelijk zijn van verzorging bij zogeheten 'activiteiten dagelijks leven' (ADL). En huurders die een rolstoel gebruiken kunnen terecht in de MIVA-woningen, aangepaste woningen die meer ruimte bieden.
Wonen Midden-Delfland heeft afspraken gemaakt met de gemeente, zorgpartijen en politie over de ketenzorg voor verwarde personen, waarbij ieders verantwoordelijkheid wordt vastgelegd. PA 2018-2017 Woonvisie 2010-2025	Gemeente en Wonen Midden-Delfland hebben besproken en verantwoordelijkheden per partij vastgelegd, samen met zorgpartijen en politie, casuïstiek over de ketenzorg voor verwarde personen in de veiligheidskamer.
Samen met de gemeente zijn criteria opgesteld over het al dan niet inzetten van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. PA 2018-2018	Naast deze speciale woonvormen bieden we ondersteuning bij initiatieven vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), die het huurders mogelijk maakt langer zelfstandig te wonen
Beoordeling: 6	

Bijlage 2: Positionpaper



Positionpaper visitatie Wonen Midden-Delfland 2015-2018

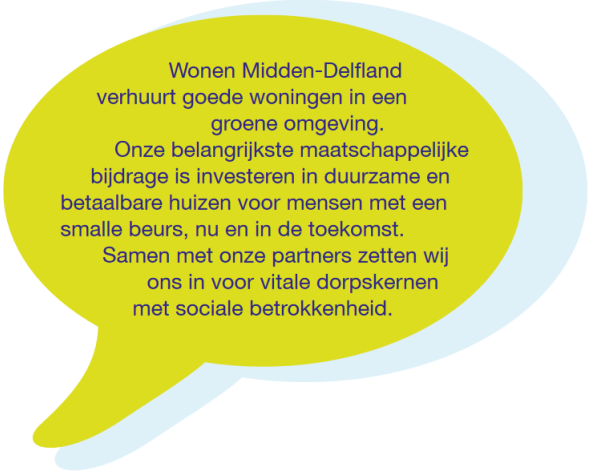
Inleiding

Wij zijn Wonen Midden-Delfland. Een lokaal verankerde corporatie met een scherpe blik voor wat regionaal en landelijk speelt. Wij weten dat wonen een eerste levensbehoefte is. En dat is niet anders voor de inwoners van het mooie groene gebied waarin wij actief zijn. Met een hechte club gedreven collega's werken wij enthousiast en energiek aan woonplezier in Den Hoorn, Schipluiden en Maasland. We verhuren circa 1.600 woningen in de gemeente Midden-Delfland. In dit position paper leest u wat we de afgelopen jaren hebben gedaan, waar we voor staan en waar we de komende jaren voor gaan. Ik schrijf dit position paper terwijl ik vanaf 1 februari 2019 directeur-bestuurder ben van Wonen Midden-Delfland. Dit maakt mij over de periode 2015-2018 vooral waarnemer, Daphne Pieters en Ab Abbinga gingen me in de visitatieperiode vooraf. De organisatie heeft me gevoed bij het terugkijken. Ik kijk vooral met energie vooruit om de doelen uit ons Koersplan 2018-2021 te gaan verwezenlijken en door de visitatie onze koers en ons handelen nog verder aan te scherpen.

Waar gaat en staat Wonen Midden-Delfland voor?

Het Koersplan 2018-2021 geeft richting aan ons handelen (missie in tekstwolk). We willen herkend worden op de volgende kernwaarden: gedreven, toegankelijk, plezier. We gaan voor:

1. **Goede woningen:** kwalitatief goede woningen, optimaliseren dienstverlening en zoveel mogelijk keuzevrijheid voor de bewoner.
2. **Groene omgeving:** bouw in dorpskernen, groene daken en groene tuinen.
3. **Duurzaamheid:** tempo in verduurzaming complexen, naar gemiddeld label B eind 2020 en geen E+ labels meer.
4. **Betaalbare woningen:** gematigde huurverhoging, streefhuur van 75% max. redelijk, nieuwbouw +/- 100 woningen, geen verkoop.
5. **Samen:** nauw samenwerken met de gemeente, onze beide Huurdersverenigingen en onze lokale partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
6. **Vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid:** veel persoonlijk contact met huurders, Eet mee & praat mee bijeenkomsten, wijk en kerngericht werken aan leefbaarheid, vitaliteit en woonplezier.



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.

Vooruitkijkend zien we nog een aantal andere uitdagingen:

- **Naar CO₂-neutraal in 2050:** naar warmteoplossingen met gemeente en andere partners en langetermijn plannen voor onze complexen.
- **Wonen met zorg:** passende woonvormen en begeleiding voor ouderen, veilig wonen en doorstroming op gang houden.

- **Digitaliseren en professionaliseren:** zo efficiënt mogelijk intern opereren, zodat we ons optimaal kunnen richten op persoonlijke aandacht voor onze huurders en hen daarnaast op een moderne manier digitaal van dienst kunnen zijn.
- **Druk op de woningmarkt:** de druk op de woningmarkt in de regio Haaglanden is groot. Reguliere woningzoekenden en urgenten vragen om meer woningen. We blijven zoeken naar mogelijkheden om onze voorraad uit te breiden voor de lokale en regionale woningzoekenden.

Mooie resultaten

We zijn trots op de volgende resultaten die we behaald hebben:

- ✓ Sobere en doelmatige bedrijfsvoering: lage bedrijfslasten, financieel gezond;
- ✓ Constante hoge waardering voor onze dienstverlening;
- ✓ Gematigde huurverhogingen;
- ✓ Nu één van de voorlopers op het gebied van duurzaamheid onder de kleinere corporaties;
- ✓ Nieuwbouw van 65 huurwoningen, geen verkoop;
- ✓ Nieuwbouwplannen voor ruim 60 huurwoningen die in de komende twee jaar opgeleverd worden;
- ✓ Governance op orde;
- ✓ Fijne samenwerking met gemeente, Huurdersverenigingen, zorg en welzijn;
- ✓ Ruim 70% van de verhuringen in het betaalbaar segment;
- ✓ Veel contact met onze klanten door de jaarlijkse Eet Mee Praat Mee bijeenkomsten.

Waar staan we nu?

We vinden dat we er goed voor staan. We spelen met verduurzaming en nieuwbouw in op de lokale volkshuisvestelijke opgaven. De klanttevredenheid is goed. We zijn een hechte organisatie en kennen onze huurders. We hebben de financiële ruimte om te blijven investeren. Het palet van opgaven, dienstverlening en verantwoording vraagt veel van onze kleine organisatie. In het belang van onze huurders moeten we meebewegen en vitaal blijven. We geven onze medewerkers ruimte om te ontwikkelen, werken samen met andere corporaties en huren specialistische kennis en kunde in om onze kwetsbaarheid te verminderen. Het legt druk op onze organisatie, vraagt competentieontwikkeling, nauwe interne samenwerking en professioneel opdrachtgeverschap. We zijn volop in ontwikkeling.

Visitatie 2011-2014

Eind 2015 vond de vorige visitatie bij Wonen Midden-Delfland plaats. We waren trots op een 7,1 gemiddeld en met name de hoge waardering van onze belanghebbenden over de relatie/communicatie met ons en de invloed op ons beleid. De commissie kenmerkte Wonen Midden-Delfland als stabiel, effectief en een betrouwbare partner. Daar kunnen we ons nu nog steeds goed in herkennen. De commissie zag ook punten waar we ons in konden ontwikkelen. Een overzicht van de verbeter suggesties en onze activiteiten op deze thema's in de afgelopen jaren:

Verbeterpunten visitatie 2011-2014	Activiteiten 2015-2018
Maak de prestatieafspraken meer meetbaar.	In de prestatieafspraken hebben we steeds concretere en meetbaardere afspraken gemaakt over onder andere het aantal nieuw te bouwen woningen, duurzaamheidsdoelen, leefbaarheidsactiviteiten, woningtoewijzing en huurbeleid gemaakt. Hier kijken we tevreden op terug, maar we zien ook kansen om verder te verbeteren.
Zet in op verduurzaming.	We hebben de afgelopen jaren fors ingezet op verduurzaming. We hebben 36 energiezuinige woningen gebouwd, zonnepanelen geplaatst op 328 woningen (complexgewijs en bij mutatie), circa 200 woningen beter geïsoleerd (complexgewijs en bij mutatie) en een sedumdak geplaatst. Een deel van ons bezit in Den Hoorn is aangesloten op stadsverwarming.

Verbeterpunten visitatie 2011-2014	Activiteiten 2015-2018
	Isoleren deden we zonder huurverhoging, ook van de zonnepanelen konden de huurders profiteren met lagere woonlasten. Resultaat: onze gemiddelde Energie-Index is eind 2018 1,46 - al bijna gemiddeld label B – en een A-score op duurzaamheid in de Aedes benchmark.
Bewaak de balans tussen effectief en sober zijn en hoge kwaliteit leveren.	We zijn gedurende de visitatieperiode sober en doelmatig gebleven. Onze bedrijfslasten liggen voor een kleinere corporatie aan de lage kant. We zijn financieel gezond. Tegelijkertijd hebben we veel aandacht besteedt aan welke kwaliteiten we graag in huis willen hebben om hoge kwaliteit voor onze huurders te kunnen leveren. Dat staat in onze koers centraal en daar baseren we onze organisatie op.
Denk na over slimme vormen van samenwerking.	We hebben intensief samengewerkt binnen de Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH). Regionaal maken we prestatieafspraken, monitoren de woningbehoefte, doen de woonruimteverdeling en werken op beleids-, management- en bestuurlijk niveau slim samen. In 2017 zijn we met drie kernaannemers gestart die het dagelijks onderhoud voor ons uitvoeren. We werken nauw met hen samen en wisselen kennis uit, om onze kwaliteit en effectiviteit te vergroten. We blijven nadenken over manieren om intensief met andere corporaties samen te werken om de bedrijfslasten te beheersen, aan de wet- en regelgeving te voldoen en risico's die we zien goed te beheersen.

Prestatieafspraken in de lokale driehoek

Vanaf 2010 maken we in Midden-Delfland en regionaal met de Sociale Verhuurders Haaglanden al prestatieafspraken. Onze beide Huurdersverenigingen zijn hier vanaf 2016 bij betrokken. De lokale driehoek heeft gedurende de visitatieperiode gefunctioneerd. De juiste partijen zijn betrokken, we maken afspraken die passen bij de vigerende woonvisie en brengen jaarlijks een bod uit. In het samen de gemaakte afspraken SMART maken, evalueren en op basis van wederkerigheid samenwerken zijn we lerend. Verduurzamen, de druk op de woningmarkt en goed wonen voor ouderen zijn thema's waarop we de komende jaren graag stevig samen optrekken! Onze inschatting is dat de visitatiecommissie de maatschappelijke prestaties van Wonen Midden-Delfland kan beoordelen aan de hand van de thema's uit de prestatieafspraken 2018.

Tot slot

Wij zijn benieuwd of het voor de visitatiecommissie zichtbaar is dat Wonen Midden-Delfland de afgelopen vier jaar een duidelijke ontwikkeling heeft doorgemaakt op de aandachtspunten die destijds zijn meegegeven. Daarnaast zijn wij benieuwd welke aandachtspunten en uitdagingen de visitatiecommissie en belanghebbenden zien voor Wonen Midden-Delfland voor de komende jaren en welke adviezen de commissie ons op punten kan meegeven. We zijn trots op de meerwaarde die we voor onze huurders hebben bereikt.

Peter van Ling
Directeur-bestuurder
31 juli 2019

Bijlage 3: Geïnterviewde en geënkquêteerde belanghebbenden

Directeur-bestuurder

P. van Ling

Raad van Commissarissen

R. Peeters, voorzitter

Mw. K. de Graaf, vice-voorzitter

R. Boxman

Mw. S. van Ginkel

Management

E. ten Have, manager Vastgoed

Mw. L. van Barneveldt, manager Wonen

Mw. P. Braal, manager Financiën

Gemeente Midden-Delfland

Mw. W. Renzen, wethouder

Mw. S. Eijgenraam, beleidsmedewerker

Huurdersvertegenwoordiging

P. Huster, voorzitter HV Schiphoorn

E. Krijtenberg, secretaris HV Schiphoorn

D. Tuitel, voorzitter HV Maasland

F. de Bruijn, secretaris HV Maasland

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mw. N. van der Hoeven, Stichting Welzijn Midden-Delfland

Bijlage 4: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper

Presteren naar opgaven en ambities

- Koersplannen 2016-2017 en 2018-2021
- Jaarplannen en begrotingen
- Bod van de corporatie aan de gemeente Midden-Delfland
- Prestatieafspraken met de gemeente Midden-Delfland 2017-2018
- Monitoring / rapportages over de resultaten van de prestatieafspraken
- Verslagen bestuurlijk en ambtelijk overleg
- Verslagen tripartiet overleg
- Woonvisies van de gemeente Midden-Delfland
- Woonagenda Midden-Delfland
- Jaarverslagen 2015, 2016, 2017, en 2018 met volkshuisvestingsverslagen
- Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (huurprijs, voorraadbeleid, incasso, leefbaarheid, duurzaamheid)
- KWH-onderzoeken
- Documenten met en over eigen doelstellingen (betaalbaarheid en verkoop)
- Portefeuillestrategie
- Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses van het werkgebied
- Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten

Presteren volgens belanghebbenden

- Diverse zienswijzen van gemeente en huurdersorganisaties
- Verslagen overleg HV Schiphoorn
- Verslagen overleg HV Maasland
- Adviezen van HV Schiphoorn en HV Maasland
- Verslagen bestuurlijk overleg gemeente Midden-Delfland
- Verslagen Stuurgroep Langer Zelfstandig Wonen
- Verslagen themabijeenkomsten
- Samenvattingen Huurdersavonden 'Eet Mee Praat Mee'
- Klanttevredenheidsonderzoeken 2015, 2016, 2017 en 2018
- Verslagen van overleg met HV Schiphoorn en HV Maasland
- Verslagen politieke partijen
- Presentatie voor gemeenteraadsleden en burgemeester
- Presentatie leefbaarheid

Presteren naar vermogen

- De oordeelsbrieven van Autoriteit woningcorporaties

- Aw Governance-inspecties
- Corporatiebenchmarkcentrum: overzicht kengetallen en verloop daarin
- WSW: cijfermatig perspectief, de uitslagbrieven en borgbaarheid
- Jaarrekeningen 2015, 2016, 2017 en 2018 en jaarverslag
- (Meerjaren-)begrotingen en financiële meerjarenramingen
- Tertiaalrapportages
- Kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen
- Van accountant; verslagen en brieven
- Managementletters accountant
- Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency

Governance

- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen raad van commissarissen
- Activiteitenoverzicht
- Besluitenoverzicht
- Aedes benchmark resultaten
- Documenten met betrekking tot het profiel van de rvc, statuten, reglementen
- Zelfevaluaties
- Toepassing Governancecode (VTW Checklist)

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



ir. drs. J.G.M (Joke) Bults

Joke Bults werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis Bouwkunde (TUE) en Organisationspsychologie (UU). Zij heeft ruime ervaring op het gebied van Vastgoed, Bedrijfsvoering, Organisatieveranderingen en Wonen. Joke werkt als projectleider bij het innovatiecentrum Pioneering en is LEAN-adviseur bij Accent Organisatieadvies. De afgelopen jaren heeft zij diverse verandertrajecten bij woningcorporaties begeleid. Daarvoor was zij eindverantwoordelijk voor Vastgoed, Financiën en Stafdiensten bij de landelijke woningcorporatie De Woonplaats in Enschede.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Joke bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Als visitator wil Joke een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.



drs. S. (Stefanie) Vrieze

Stefanie werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis de Opleiding Planologie, School der Omgevingsvraagstukken aan de Katholieke Universiteit Nijmegen. Zij heeft ruime ervaring op het gebied van vastgoed, bedrijfsvoering en project- en procesmanagement. Stefanie heeft haar werkervaring opgedaan bij de lokale overheid en bij woningcorporaties. Haar kracht ligt in het opstarten, sturen en bewaken van processen op het gebied van bouwen en wonen. Stefanie is communicatief sterk, creëert draagvlak en is constant op zoek naar verbeteringen en mogelijkheden. Zij is inzetbaar in lean-trajecten bij woningcorporaties en bedrijven werkzaam in de bouw.

Huidige werkzaamheden zijn onder meer:

- Lid RvC (huurderscommissaris) bij Woningcorporatie Ons Huis in Enschede;
- Senior-adviseur bij Accent Organisatie Advies in Baarn;
- Procesbegeleider bij CPO Beltrum 2.0.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Stefanie bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Stefanie is enthousiast, kritisch, gedreven en deskundig. Als visitator wil Stefanie een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals huurwoningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed, waaronder veel huurwoningbouwprojecten, voor institutionele en particuliere beleggers.

Uitgebreide ervaring heeft hij in de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Tevens trad hij op als secretaris van diverse visitatiecommissies.

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Utrecht

Datum: 29 april 2019

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Stichting Wonen Midden-Delfland

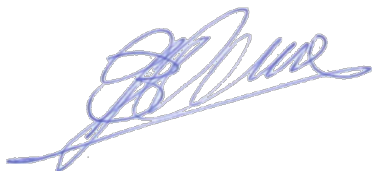
in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. een enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



drs. G.B.J. van Onna MRE

*Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl*

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Utrecht

Datum: 29 april 2019

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Stichting Wonen Midden-Delfland

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de
visitatiecommissie

Algemeen lid



ir. drs J.G.M. Bults

drs. S. Vrieze

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

Bestuurlijke reactie visitatierapport Wonen Midden-Delfland 2015-2018

Wonen Midden-Delfland is een lokaal verankerde, sociaal betrokken en gedegen plattelandscorporatie, die alleen actief is in de gemeente Midden-Delfland.

Inleiding

Bovenstaande uitspraak van de visitatiecommissie typeert kort en krachtig wie we zijn. Een visitatie is een terugblik. We lieten ons in 2019 visiteren over de periode 2015-2018. De visitatie helpt ons om te verbeteren. We zijn blij dat de visitatiecommissie zich met de methodiek 6.0 heeft gefocust op de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van Wonen Midden-Delfland. De visitatiecommissie geeft ons een mooie en gebalanceerde beoordeling op alle thema's.

Bevindingen die we herkennen

We zijn blij met de hoge waardering van onze belanghebbenden op onze prestaties. Goed presteren voor onze doelgroep en partners is waar we het uiteindelijk voor doen. We maken ons hard voor voldoende betaalbare huurwoningen in de gemeente Midden-Delfland en zijn blij dat we hier door onze partners ook op herkend worden. Fijn dat onze partners onze focus op betaalbaarheid en hoge woningkwaliteit terugzien. De visitatie bevestigt dat we goed op weg zijn om onze doelen uit het Koersplan 2018-2021 te realiseren.

Aan de slag met de verbeterpunten

Wonen Midden-Delfland is de visitatiecommissie dankbaar voor de benoemde aandachts- en verbeterpunten. Die zijn herkenbaar. Met deze punten zijn we ook al volop aan de slag. Strategische samenwerking met collega-corporaties maakt ons krachtiger. We hebben recent stappen gezet om op de thema's inkoop, financiën en ICT de samenwerking te intensiveren en gaan hiermee door.

Met onze huurdersverenigingen hebben we de afgelopen maanden een slag gemaakt om succesvoller samen te werken. We gaan hen vroeger in de beleidsontwikkeling betrekken. We werken er daarnaast hard aan om bij onderhoud, verduurzaming en klachten aanspreekbaarder te worden. Passend bij de tip van de commissie willen we nog zichtbaarder worden ten dienste van de lokale gemeenschap. We zijn verheugd dat beide huurdersverenigingen steeds intensiever met elkaar samenwerken. We zien dat dit de effectiviteit, kwaliteit en sfeer van ons overleg ten goede komt. De keuze tot samenvoeging van beide huurdersorganisaties laten we waar deze past, bij henzelf.

We zijn ervan overtuigd dat we met de gemeente Midden-Delfland en de Huurdersverenigingen op de goede route zijn in de prestatieafspraken. We vinden elkaar steeds beter op de thema's waarop de focus moet liggen; energietransitie, geschikt wonen voor ouderen, voldoende betaalbare woningen. Dank voor de aanmoediging om deze trend voort te zetten.

Samen krachtig door!

In het rapport staan mooie cijfers en kwaliteiten benoemd. Deze willen we graag behouden. Om ons door te ontwikkelen hebben we onze collega's en partners keihard nodig. We willen de samenwerking verder verbeteren en zien graag dat zij scherp blijven op onze verbeterpunten. Daarom bedanken wij alle huurders, partners en collega's voor hun bijdrage aan deze visitatie. We bedanken ook de visitatiecommissie van ProCorp voor de goede gesprekken en de prettige samenwerking.

Midden-Delfland, april 2020

Ruben Peeters, voorzitter Raad van Commissarissen
Peter van Ling, directeur-bestuurder