



Volkshuisvestelijk  
verslag  
2020



## **Colofon**

Tekst en redactie: Wonen Midden-Delfland / Marieke Kalkman

Fotografie: Wonen Midden-Delfland

Infographic pagina 6: AllesOnline

Uitgave: Mei 2021

Het Volkshuisvestelijk verslag vormt samen met de Jaarrekening het Jaarverslag 2020.

# Inhoudsopgave

## Bestuursverslag

Voorwoord	2
1. Missie, visie, verantwoording en Wonen Midden-Delfland in cijfers	3
2. Resultaten en toekomst	7
3. Goede woningen	11
4. Een groene omgeving	15
5. Duurzaamheid	18
6. Betaalbare woningen	21
7. Samen	25
8. Vitale kernen met sociale betrokkenheid	30
9. Organisatie en communicatie	33
10. Financieel verslag	35
11. Verslag van de Raad van Commissarissen	44
Kengetallen	56

## Voorwoord

2020 was een jaar waarvan wij het verloop eind 2019 met geen mogelijkheid hadden kunnen voorspellen. Hoewel je achteraf moet vaststellen dat de eerste coronaverschijnselen in de wereld toen al zichtbaar waren, hadden we geen idee van wat de effecten van de crisis zouden zijn.

Ondanks dat heeft Wonen Midden-Delfland in 2020 eigenlijk al haar voornemens waar kunnen maken. En dat niet alleen, de coronacrisis heeft ons ook kansen geboden, die we met beide handen hebben aangegrepen. We verstevigden bijvoorbeeld onze band met onze huurders door onze 'coronabelletjes', waarmee we met name bij onze oudere huurders informeerden naar hun welzijn.

Omdat we de fysieke contacten met onze huurders half maart moesten staken, ontstond er extra tijd om onze interne processen te verbeteren en op die manier onze dienstverlening op een hoger niveau te brengen. Zo hebben we onder meer het inkoop- en aanbestedingsproces en het overlastproces opnieuw beschreven.

We gaven onderzoeksbureau Procorp opdracht tot een visitatie. We scoorden voor onze maatschappelijke prestaties dikke voldoende, waar we trots op zijn. Zo mogelijk nog trotser zijn wij op de herkenning van onze focus op de Midden-Delflandse situatie en onze samenwerkingsgerichtheid. Wij zijn blij met de constatering dat wij sterke aandacht (hebben) voor betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. Natuurlijk kunnen er ook dingen beter. De handreikingen die daarvoor in het visitatierapport staan hebben wij opgepakt.

Samen met Arcade, de Wassenaarsche Bouwstichting en Wonen Wateringen hebben we de woningen van Vestia in Westland overgenomen. Hiermee hebben we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid genomen en de volkshuisvesting een grote dienst bewezen: de sociale huurwoningen in deze gemeente blijven zo voor de doelgroep behouden en we hebben de huurders weer perspectief kunnen bieden.

Dit is des te belangrijker, omdat nieuwbouw niet altijd even goed mogelijk is. Woningcorporaties moeten namelijk een hoge belasting betalen voor hun woningen. Dit geld dicht het gat in de overheidsbegroting, maar is daarmee niet meer beschikbaar voor nieuwbouw of onderhoud van sociale huurwoningen. Wij prijzen ons gelukkig dat in 2020 desalniettemin 42 woningen in De Kreek in Den Hoorn konden opleveren. En dat wij daarnaast onder meer 57 woningen hebben verduurzaamd, ook in Den Hoorn.

Wij brachten onze organisatie verder op orde met de aanstelling van een financieel medewerker en van een manager Vastgoed. Onder zijn leiding zijn vijf primaire processen binnen de afdeling beschreven.

Al met al hebben wij de dreiging die corona aanvankelijk vormde omgezet in kansen en 2020 met goede resultaten af kunnen sluiten, ook financieel. Wij zien ernaar uit ook in 2021 met onze huurders en samenwerkingspartners de schouders eronder te zetten.

Namens alle medewerkers van Wonen Midden-Delfland,  
Peter van Ling,  
directeur-bestuurder

# 1. Missie, visie en verantwoording

**Wonen Midden-Delfland is een lokaal verankerde corporatie met een scherpe blik voor wat regionaal en landelijk speelt. Wonen is een eerste levensbehoefte voor de inwoners van het groene gebied waarin de corporatie actief is. In de missie en visie staan daarom goede, betaalbare woningen in een groene omgeving centraal.**

**Bij het uitvoeren van haar primaire taak, het huisvesten van de doelgroep, moeten de regels rond passend toewijzen en vereisten in het kader van de zogenaamde staatssteunregels in acht worden genomen. Wonen Midden-Delfland handelt daarnaast in overeenstemming met het bepaalde in lokale en regionale prestatieafspraken. Tenslotte levert de corporatie een bijdrage aan de gemeentelijke taakstelling met betrekking tot statushouders.**

**Mocht een bewoner onverhoopt een klacht over Wonen Midden-Delfland hebben, dan kan hij deze voorleggen aan de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland.**

## 1.1 Missie

Haar plannen heeft Wonen Midden-Delfland vastgelegd in het Koersplan 2018-2021, waarin als missie is opgenomen:

*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.*

Aan het realiseren van haar missie werkt Wonen Midden-Delfland vanuit de volgende kernwaarden:

- 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 blije huurders.

## 1.2 Visie

De visie van Wonen Midden-Delfland is vertaald naar de hoofdthema's van het Koersplan:

- Visie op kwaliteit en dienstverlening: wij verhuren goede woningen;
- Visie op het gebied waarin wij werken: wij verhuren goede woningen in een groene omgeving;
- Visie op duurzaamheid: onze belangrijkste maatschappelijke bijdrage is investeren in betaalbare huizen;
- Visie op betrokkenheid: wij leveren nu en in de toekomst betaalbare huizen voor mensen met een smalle beurs;
- Visie op samenwerking: samen met onze partners zetten wij ons in voor plezierig wonen in Midden-Delfland.

### *Cittaslow*

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: ons bestaand bezit maken we steeds energiezuiniger en onze nieuwbouw is zelfs volledig energieneutraal.

## **1.3 Verantwoording**

### *Passend toewijzen*

Bij het huisvesten van haar doelgroep is Wonen Midden-Delfland gehouden aan de regels met betrekking tot passend toewijzen. Dat betekent dat jaarlijks aan 95% van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag een woning moet worden toegewezen met een huurprijs onder de voor hen geldende toepasselijke aftoppingsgrens.

In 2020 wees Wonen Midden-Delfland 100% van de woningen passend toe. Hiermee is voldaan aan de overheidsregels op dit punt.

### *Toewijzing op inkomen (80-10-10-regeling)*

Volgens de Woningwet moeten woningcorporaties ten minste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan de doelgroep. Ten minste 80% moet worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 39.055 (prijspeil 2020). Tot en met 2020 mogen corporaties maximaal 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 43.574. De overige 10% vrijkomende sociale huurwoningen mag vrij worden toegewezen.

Wonen Midden-Delfland heeft in 2020 90% van de vrijkomende woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 39.055. Van de overige vijftien huishoudens hadden er tien een inkomen tot € 43.574 en vijf een inkomen hierboven. Hiermee komt de verhouding voor Wonen Midden-Delfland op 90-07-03.

### *Prestatieafspraken met de gemeente*

Voor een eerlijke woningtoewijzing werken Wonen Midden-Delfland en de gemeente Midden-Delfland samen om persoonsinformatie uit te wisselen bij een vermoeden van woonfraude. In 2020 ontving Wonen Midden-Delfland vier meldingen van woonfraude. Het ging onder meer om onderverhuur.

De gemeente Midden-Delfland heeft een eigen urgentiecommissie (CVMD). De aanvragen lopen via Wonen Midden-Delfland. Een positief beoordeelde urgentie is drie maanden geldig. In 2020 zijn zeven aanvragen vanuit de gemeente ingediend. Van deze aanvragen beoordeelde de urgentiecommissie drie aanvragen positief.

Wonen Midden-Delfland huisvestte twaalf woningzoekenden met een urgentie. Dit is 8% van het totaal aantal toewijzingen over 2020.

Om jongeren een kans te bieden op passende huisvesting is in de prestatieafspraken bepaald dat Wonen Midden-Delfland ongeveer 30 woningen die geschikt zijn voor starters aanbiedt met een jongerencontract. Deze tijdelijke huurovereenkomst voor vijf jaar werd in 2020 door Wonen Midden-Delfland zes keer afgesloten.

### *Regionale prestatieafspraken*

In de prestatieafspraken tussen de gemeenten in Haaglanden en de woningcorporaties is vastgelegd dat 70% van de vrijkomende betaalbare voorraad wordt toegewezen aan de primaire doelgroep. In 2020 heeft Wonen Midden-Delfland 117 woningen (80%) verhuurd met een aanvangshuur onder de tweede aftoppingsgrens en toegewezen aan huishoudens uit de primaire doelgroep. Hiermee is ruim voldaan aan de regionale afspraak.

In de regionale prestatieafspraken is ook vastgelegd dat bij het toewijzen van woningen lokaal maatwerk mag worden toegepast. In 2020 wees Wonen Midden-Delfland 39 woningen toe via lokaal maatwerk (26,53%); het ging om 17 starters en 22 doorstromers.

### *Statushouders*

Jaarlijks legt het ministerie van Veiligheid en Justitie gemeenten een taakstelling op voor het huisvesten van statushouders. De problematiek rond statushouders heeft veel aandacht in Midden-Delfland. Er is hierover regelmatig overleg met de gemeente. Gemeente en Wonen Midden-Delfland hebben afgesproken maximaal 30% van de geschikte woningen bij mutatie beschikbaar te stellen voor statushouders. In 2020 heeft Wonen Midden-Delfland elf statushouders gehuisvest in zes mutatiewoningen. Daarmee had Midden-Delfland eind 2020 op dit punt geen voor- of achterstand.

### *Klachtencommissies en Huurcommissie*

Wonen Midden-Delfland heeft zich in 2018 aangesloten bij De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland. In 2020 werden er bij deze commissie drie klachten ingediend door huurders van Wonen Midden-Delfland, waarvan er een werd ingetrokken. De andere twee klachten, over overlast respectievelijk gebreken aan de woning, werden ongegrond verklaard.

Bij de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden werden door huurders van Wonen Midden-Delfland twee klachten ingediend. Deze werden allebei ongegrond verklaard.

Een bewoner van Wonen Midden-Delfland ging niet akkoord met de opgelegde huuraanpassing; zijn bezwaar daartegen is doorgestuurd naar de Huurcommissie. Voordat de Huurcommissie het bezwaar in behandeling kon nemen, ging de huurder alsnog akkoord met de huuraanpassing en werd het bezwaar ingetrokken.

## 1.4 Wonen Midden-Delfland in cijfers

### WONEN

Aantallen woningen 31-12-2020

Type woning	DEN HOORN	SCHIPLUIDEN	MAASLAND	MAASDIJK	TOTAAL
Eengezinswoning	196	152	447	253	1048
Meergezinswoning met lift	314	69	166	75	624
Meergezinswoning zonder lift	153	122	69	12	356
<b>Totaal</b>	<b>663</b>	<b>343</b>	<b>682</b>	<b>340</b>	<b>2028</b>

Huurgroepen

Huurgroep huidige huur	Aantal	%
Goedkoop (huur < € 432,51)	143	7,05%
Betaalbaar I (huur tussen € 432,51 en € 619,01)	893	44,03%
Betaalbaar II (huur tussen € 619,01 en € 663,40)	265	13,07%
Bereikbaar (huur tussen € 663,40 en € 737,14)	449	22,14%
Vrije sector (huur > € 737,14)	278	13,71%
<b>Totaal</b>	<b>2028</b>	<b>100%</b>

Verhuringen

Kwartaal	DEN HOORN ZH	SCHIPLUIDEN	MAASLAND	Totaal
1	6	6	11	23
2	36	4	8	48
3	11	7	10	28
4	28	6	19	53
<b>Totaal</b>	<b>81</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>152</b>

Starters/doorstromers

	Doorstromer	Starter	Totaal
DEN HOORN ZH	61	20	81
SCHIPLUIDEN	11	12	23
MAASLAND	40	8	48
<b>Totaal</b>	<b>112</b>	<b>40</b>	<b>152</b>

### VASTGOED

Investerings

Nieuwbouw opgeleverd	42
Nieuwbouw in voorbereiding	28
Verhuureenheden overgenomen	355
Aantal verduurzaamde woningen	57

### ORGANISATIE

Aantal FTE	15,85
Aantal personen in dienst	18
Ziekteverzuim	0,77%



## 2. Resultaten en toekomst

**Wonen Midden-Delfland leverde, ondanks de beperkingen die de coronacrisis met zich meebracht, in het derde jaar van haar Koersplanperiode prestaties van formaat. De plannen voor 2021 sluiten daar mooi op aan.**

### 2.1 Resultaten

Onderstaande resultaten hebben wij gegroepeerd rond de thema's uit ons Koersplan.

#### **Goede woningen**

We voerden cyclisch onderhoud uit aan zo'n 500 woningen en we renoveerden zo'n twaalf badkamers, twee toiletten en twintig keukens.

We behaalden voldoende scores tijdens de KWH-metingen en in de Aedes-benchmark.

#### **Een groene omgeving**

Op de eigen werkplaats en op een complex in Den Hoorn is een sedumdak aangebracht. Drie bedrijfsauto's, die in 2020 werden aangeschaft, rijden volledig elektrisch.

Als eerste corporatie in Nederland heeft Wonen Midden-Delfland zich aangesloten bij Stichting Steenbreek, die zich inspant om de negatieve gevolgen van verstening om te zetten in de positieve effecten van vergroening.

#### **Duurzaamheid**

In 2020 zijn 57 woningen in Den Hoorn verduurzaamd. De werkzaamheden bestonden onder meer uit het aanbrengen van dak-, vloer- en spouwmuurisolatie. Aan het eind van deze operatie, in december, had ons gehele bezit gemiddeld het energielabel B, ofwel een gemiddelde energie-index lager dan 1,4. Hiermee voldeed Wonen Midden-Delfland aan de Aedes-doelstelling: gemiddeld label B in 2020.

Post vanuit Wonen Midden-Delfland wordt sinds medio 2020 vrijwel volledig digitaal verstuurd.

#### **Betaalbare woningen**

In april 2020 kwamen de 21 ruime eengezinswoningen en 3 appartementen in De Kreek Fase I in de verhuur. In februari 2020 is de bouw gestart van 40 woningen in de tweede fase; een deel hiervan werd in december opgeleverd en verhuurd. Voor alle woningen is de korting verhuurderheffing (RVV) aangevraagd.



In 2020 hebben we de mogelijkheid onderzocht om 355 vhe (340 woningen) van Vestia in Maasdijk over te nemen. Het daaropvolgende besluitvormingsproces was intens, maar heeft geleid tot het gewenste resultaat: eind december namen we 355 eenheden in Maasdijk over van Vestia, waarmee ons bezit met zo'n 20% toenam (zie ook het interview met Peter van Ling op pagina 10).

#### **Samen**

In 2020 zijn er voor een periode van vier jaar nieuwe prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Midden-Delfland. Op basis daarvan is in een zogenaamde jaarschijf de gezamenlijke volkshuisvestelijke agenda voor 2020 vastgelegd.

In het voorjaar van het verslagjaar hebben diverse bijeenkomsten met de Huurdersverenigingen Maasland en Schipluiden-Den Hoorn geresulteerd in een samenwerkingsovereenkomst die op 7 april is ondertekend.

### **Vitale kernen met sociale betrokkenheid**

In 2020 organiseerden we een strategiemiddag over leefbaarheid waaraan gemeente, zorgpartijen, huurdersverenigingen en Raad van Commissarissen deelnamen. Wonen Midden-Delfland gaf € 23.291 uit aan leefbaarheid; loonkosten zijn in dit bedrag niet opgenomen.

En we maakten in 2020 een brochure, waarin is uitgelegd welke soorten overlast er kunnen zijn en wat er gedaan kan worden om overlast te voorkomen of op te lossen.

### **Organisatie**

In 2020 bedroeg het ziekteverzuim 0,94%. Dit is een daling ten opzichte van 2019, toen het ziekteverzuim 1,77% bedroeg. Daarmee werpen onze inspanningen om het ziekteverzuim zo laag mogelijk houden, vruchten af.

Er werden vier medewerkersbijeenkomsten gehouden, waar nodig aangepast aan de coronamaatregelen. Aan de orde kwamen onder meer de lopende projecten, organisatieontwikkeling en de enquête werkdruk.

### **Financieel kader**

Wonen Midden-Delfland behield in 2020 haar financieel gezonde positie. Besluitvorming vond plaats met inachtneming van het Financieel beleid en beheer en het treasury- en beleggingsstatuut. Het Investeringsstatuut en het Intern Financieel Sturingskader, die aan deze documenten verdieping geven, werden in 2020 geactualiseerd.

Daarnaast stelde Wonen Midden-Delfland een plan van aanpak op om risicomanagement de komende jaren beter vorm te geven.

### **Overige resultaten**

#### *Visitatie*

In 2020 verscheen het visitatierapport, waarin we op een aantal perspectieven werden beoordeeld over de periode 2015-2018:

Presteren naar Opgaven en Ambities	7,1
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,2

Wij zijn tevreden met deze resultaten. De visitatiecommissie deed ook een aantal suggesties voor verbetering; deze hebben wij opgepakt.

## 2.2 Toekomst

In 2021 trekken wij de ingezette lijn onverdroten voort. Corona of niet, wij blijven substantieel bijdragen aan de duurzaamheids- en bouwopgaven in ons werkgebied. De service, die onze klanten en andere stakeholders van ons gewend zijn, blijven wij leveren. Daarnaast hebben wij voor 2021 de volgende plannen en doelen.

### *Stabilisatie organisatie: medewerkers nemen eigenaarschap en zijn klantgedreven*

In 2020 hebben een aantal personeelwisselingen plaatsgevonden op het gebied van wonen, vastgoed en financiën. We hebben er bewust op gestuurd meer tactische en strategische kwaliteit in huis te halen. Zo kunnen we groeien als organisatie. In 2021 streven we stabiliteit en continuïteit na. Medewerkers nemen hun verantwoordelijkheid en zetten in hun dagelijkse werk continu de behoefte van de klant voorop. Wij streven hiermee hogere KWH-scores na: minimaal een 8 op huurdersoordeel en de subonderdelen reparatieverzoek, nieuwe huurder, vertrokken huurder, woningzoekenden, algemene dienstverlening en planmatig onderhoud.

### *355 vhe van Vestia in Maasdijk in exploitatie nemen*

We nemen de 355 vhe die we in Maasdijk overnamen van Vestia in exploitatie. Dit brengt ook met zich mee dat wij contact zullen leggen met de nieuwe bewoners en dat wij prestatieafspraken gaan maken met de gemeente Westland. Wat van dit alles de gevolgen zijn voor de organisatie zal zo spoedig mogelijk inzichtelijk worden gemaakt.

### *Sturen op voornemens*

We willen verbeteringen aanbrengen in de PDCA-cyclus. Dat wil zeggen: gestructureerder een plan maken, dat voornemen uitvoeren, monitoren en waar nodig bijsturen. Hiermee kunnen we als organisatie betere besluiten nemen en meer sturen op de lange termijn. Dit hoofddoel geldt organisatiebreed, met name op het tactisch-operationele vlak. Om dit te bereiken willen we een aantal stappen zetten, zoals het optimaliseren (en standaardiseren) van de interne processen en het aanbrengen van werkende koppelingen tussen de systemen die we gebruiken en meer continuïteit in vastlegging. De eerste stappen hierin zijn de afgelopen jaren al gezet.

Een greep uit onze overige doelstellingen:

- Het uitvoeren van inspecties van een derde van onze complexen (conditiemeting conform NEN 2767);
- Het direct beantwoorden 80% eerstelijnsvragen;
- De verduurzaming van twee complexen en het aanbrengen van een sedumdak op een complex in Schipluiden;
- Energie-index gemiddeld < 1,4;
- Zonnepanelen budgetneutraal plaatsen zodat de huurder profiteert van extra opbrengsten;
- De turn key afname van zes nieuwbouwwoningen aan de Huis te Veldelaan in Maasland;
- Het voortzetten van een gezamenlijke pilot om doorstroming te bevorderen;
- Maximaal tien woningen geschikt maken voor langer zelfstandig wonen en seniorenchecks bij circa 50 huurders.

En verder ...

- Hebben wij nagedacht over de vraag wat ons perspectief over vijf jaar is, en hoe we daar het beste kunnen komen. Daarbij hebben we ons ook gebogen over de vraag of onze ambitie of onze organisatie leidend is. De gesprekken over onze positionering zetten wij in 2021 voort;
- Werken wij aan een nieuw Koersplan. Dat nieuwe plan moet richting geven in dynamische en uitdagende tijden. Onze wens is om het tot stand te laten komen in een interactief proces met belanghouders en medewerkers.

## **TROTS OP BEHOUD SOCIALE HUURVOORRAAD WESTLAND**

In de gemeente Midden-Delfland, waar Wonen Midden-Delfland zetelt, is behoefte aan meer sociale huurwoningen. Maar de komende jaren is er volgens de gemeente alleen nog op zeer beperkte schaal nieuwbouw mogelijk. Daarom is de zo noodzakelijke uitbreiding van de voorraad sociale huurwoningen niet eenvoudig. De kansen die zich voordoen, moet je grijpen.

Dus toen Peter van Ling, directeur-bestuurder bij Wonen Midden-Delfland, hoorde dat Vestia een deel van haar bezit zou verkopen, onder meer in de aangrenzende gemeente Westland, heeft hij contact gezocht met de noodlijdende corporatie om een afspraak te maken voor een eerste oriënterend gesprek.

Op basis daarvan heeft Wonen Midden-Delfland onderzocht of aankoop van een deelportefeuille met Vestia-woningen in Westland mogelijk zou zijn. Immers, het uit de sociale voorraad halen van het Vestia-bezit en het mogelijk uitponden ervan, zou de volkshuisvestelijke problematiek in de regio alleen maar groter maken.

Peter van Ling daarover: "Als een corporatie in de problemen komt en je kunt helpen, dan ga je dat doen. Want je wilt niet dat huurders de dupe van die problemen worden."

Vanuit de overtuiging dat samenwerking van belang is om de gezamenlijke, regionale doelen te realiseren, wilde Wonen Midden-Delfland alleen in samenspraak met potentiële aankopende collega-corporaties een overname overwegen, om ongewenste concurrentie te voorkomen.

Uiteindelijk werd een coalitie gevormd met Arcade Mensen en Wonen, De Wassenaarsche Bouwstichting en Wonen Wateringen. Daaruit werden twee zogenaamde verkooptafels gevormd, de één bestaande uit De Wassenaarsche Bouwstichting en Wonen Wateringen, de andere uit Arcade en Wonen Midden-Delfland.

Arcade en Wonen Midden-Delfland hebben vervolgens samen een due diligence onderzoek uit laten voeren en het taxatieproces in gang gezet. Toen alle lichten op groen stonden, zijn alle betrokken Raden van Commissarissen, die, net als de huurdersvertegenwoordigingen, gedurende het gehele traject geïnformeerd werden, akkoord gegaan met de overname van een deelportefeuille, bestaande uit in totaal 3.780 verhuureenheden, waarvan Wonen Midden-Delfland er 355 aankocht.

"Deze overname," betoogt Peter van Ling, "is een win-win situatie voor iedereen: voor Wonen Midden-Delfland, voor Vestia, voor de betrokken gemeenten en bovenal voor de huurders in de regio."

De externe toezichthouders Autoriteit woningcorporaties en Waarborgfonds Sociale Woningbouw gaven als laatste hun goedkeuring aan de voorgenomen overname, waarop op 31 december 2020 de overdracht plaatsvond. Wonen Midden-Delfland neemt de woningen in april 2021 in beheer.

"Bewoners zullen op termijn de voordelen gaan merken van huren bij Wonen Midden-Delfland", zegt Peter van Ling. "Want we gaan investeren in hun woningen, zowel aan de binnen- als aan de buitenkant en daarmee verlagen we de energielasten van onze nieuwe huurders."

### 3. Goede woningen

**De woningen van Wonen Midden-Delfland hebben een goede basiskwaliteit. In vaktermen: de woningen hebben minstens een conditiescore van een drie gemiddeld. Met de meerjarenonderhoudsbegroting als uitgangspunt houdt de corporatie haar woningen op dit gewenste peil. Zo wonen haar huurders in goede en duurzame woningen.**

**Om de wensen en behoeften van haar huurders beter te leren kennen, gaat Wonen Midden-Delfland op diverse manieren en momenten met hen in gesprek.**

#### 3.1 Resultaten 2020

##### *Onderhoud*

Er is zogenaamd cyclisch onderhoud, zoals schilder- en dak werkzaamheden, uitgevoerd aan circa 500 woningen. Cyclisch onderhoud, ook wel preventief onderhoud genoemd, wordt uitgevoerd als de kwaliteit van bouwdeelen een ondergrens benadert of er doorheen zakt. Dit komt aan het licht bij conditiemetingen en aan de hand van een (toenemende) reparatiegraad.

Daarnaast zijn zo'n twaalf badkamers, twee toiletten en twintig keukens gerenoveerd. Voor een deel gebeurde dit onderhoud vraaggestuurd: huurders hebben in dit verband verschillende keuzemogelijkheden. Alleen als een huurder nog niet bekend is, vaak bij mutatie, dan plaatst Wonen Midden-Delfland standaardopstellingen.

Op grond van de ervaringen van de afgelopen jaren hield Wonen Midden-Delfland aan het begin van 2020 rekening met 2.400 reparatieverzoeken en circa 120 mutaties (mutatiegraad circa 7%). Dat werden er 1.632 respectievelijk 109; de lagere aantallen reparatieverzoeken waren een direct gevolg van de coronapandemie.

Reparaties worden afgehandeld door een vakman van Wonen Midden-Delfland zelf, twee kernaannemers, Service West en Vehoec, en verschillende specialistische bedrijven. Het mutatieonderhoud wordt ook uitgevoerd door de twee kernaannemers.

De met het onderhoud gemoede uitgaven zijn opgenomen in de Jaarrekening.

##### *Klanttevredenheid*

Er werd opnieuw door KWH onderzoek gedaan naar de klantwaardering. Inzet was het behalen van minimaal een 8 op de subonderdelen (algemene dienstverlening, woning zoeken, nieuwe woning, huur opzeggen, reparatieverzoek) en een A voor het prestatieveld huurdersoordeel van de Aedes-benchmark.

##### KWH-SCORES 2020

Algemene dienstverlening	7,1
Woning zoeken	7,7
Nieuwe woning	7,9
Huur opzeggen	7,4
Reparaties	8,2
Onderhoud	7,3

##### *Aedes-benchmark 2020*

In de Aedes-benchmark werd de A voor het prestatieveld huurdersoordeel niet gehaald. Desalniettemin was Wonen Midden-Delfland tevreden met de scores die in de benchmark werden behaald. Vanzelfsprekend blijft Wonen Midden-Delfland extra aandacht schenken aan het verbeteren van haar dienstverlening.

#### AEDES-BENCHMARK SCORES 2020

Huurdersoordeel	B
Bedrijfslasten	A
Duurzaamheid	A
Onderhoud en verbetering	B

### MARY VOELT ZICH WELKOM IN SCHIPLUIDEN

Mary Scholtes is in 2020 naar een woning van Wonen Midden-Delfland verhuisd. Dat was het einde van een zware, driejarige reis die begon met een verdrietige gebeurtenis in haar privéleven. Min of meer van de ene op de andere dag kwam haar leven op zijn kop te staan: "Ik stond gewoon op straat en had niet eens de tijd om te verwerken wat er was gebeurd. Met mijn koffertje bij me zat ik eerst een paar weken bij de één, dan weer een paar weken bij de ander."

Een woning vinden was niet eenvoudig. Maar een kennis bracht haar op de hoogte van alles wat er bij komt kijken om je voor een woning in te schrijven en wat er kan en mag als je een woning krijgt aangeboden. Net toen Mary het allemaal zat was, kreeg ze een woning aangeboden van Wonen Midden-Delfland in Schipluiden.

"Ik voelde me meteen welkom hier. Dat komt voor een deel omdat mijn opa uit Maasland komt en mijn vader uit Delft, dus ik ken de omgeving hier wel. Maar degene die mij hier in huis rondleidde, en vooral de manier waarop hij dat deed, voelde als een warme deken om mij heen."

Tijdens de rondleiding in de woning werd verteld over hoe alles in het complex reilde en zeilde en over hoe het er in Schipluiden aan toe gaat. "Superfijn allemaal. Ik woon hier heerlijk. De woning is heel licht en ik loop zo de natuur in. Deze woning was en is voor mij echt een cadeautje. Ik kan hier met iedereen praten, ik zet me graag in voor dingen."

Mary houdt van schilderen én ze zorgt graag voor anderen. Dat heeft ze nu kunnen combineren. Ze is twee tot drie dagen per week werkzaam als verzorgende en geeft daarnaast schilderles. Ze schildert ook wel eens in opdracht. "Dus dit mes snijdt aan alle kanten." Mary weet van aanpakken, want ze komt uit een ondernemingsgezin en haar man had ook een eigen bedrijf. "Als je wat wilt, moet je ervoor werken. Dat heb ik van huis uit meegekregen."

Toen Mary haar woning betrokken had, kwam kort daarna Helma Brons van Wonen Midden-Delfland langs. Compleet met plantje. Ook bij Mary's buurvrouw kwam de corporatie met gulle gaven. De beide dames hebben het vriendelijke gebaar zeer op prijs gesteld en vonden het welkomstbezoek heel gezellig.

Mary is blij met wat zij haar 'fijne holletje' noemt. "We hebben het hier heel goed. Als er eens wat is, lossen we dat met elkaar op." De gezamenlijke ruimtes fleuren de bewoners samen op, maar een nieuw verfje in de entree zou fijn zijn. "Dat is toch je visitekaartje. Maar verder hebben we het prima. Als de kleinkinderen komen, laat ik dat van tevoren even weten. Dan krijgen ze bij die een snoepje, en die heeft speelgoed klaar staan. Ik zie me niet zo snel weer uit Schipluiden weggaan!"

## 3.2 Doorkijk naar 2021

### *Seniorenchecks*

In verband met de coronapandemie en de maatregelen als gevolg daarvan, is de introductie van de seniorenchecks doorgeschoven naar 2021. Wonen Midden-Delfland streeft ernaar de vakman technisch onderhoud vijftig huishoudens te laten bezoeken waarvan de hoofdhuurders 85 jaar of ouder zijn. De vakman controleert de woning onder meer op val- en inbraakveiligheid en bekijkt hoe eventuele sociale vraagstukken van bewoners kunnen worden opgelost. De vakman werkt op dit punt nauw samen met de senior medewerkers wonen van Wonen Midden-Delfland en met de seniorenmakelaar van de SVH.

#### *Direct beantwoorden 80% eerstelijnsvragen*

De cijfers gaan de goed kant op, maar het direct beantwoorden van eerstelijnsvragen blijft een punt van aandacht. De verwachting is dat de herinrichting van het verhuurproces aan de stijgende lijn van de cijfers verder zal bijdragen.

#### *Per klantproces een medewerker verantwoordelijk*

In 2020 zijn meerdere processen onder de loep genomen en herschreven. Binnen elk proces is de verantwoordelijkheid duidelijk beschreven en is deze door de medewerkers opgepakt. Deze werkwijze zal in 2021 verder worden uitgerold.

#### *Gestructureerd werken conform actueel onderhoudsbeleid*

Voor 2021 staat het volgende op de agenda:

- Uitvoeren van planmatig, reparatie- en mutatieonderhoud;
- Het vervangen van badkamers, keukens en toiletten gebeurt deels vraaggestuurd;
- 600 verlopen energielabels worden opnieuw afgemeld;
- In 1/3 van de complexen wordt een conditiemeting uitgevoerd.

### **3.3 Stand van zaken Koersplandoelstellingen**

#### *Kwaliteit*

- Investeren in een meerjarenonderhoudsbegroting die de conditiescore van minimaal 3 gemiddeld behoudt.
- Al onze huurwoningen veilig, heel en schoon: minimaal een 7 gemiddeld in de KWH-metingen voor "staat van onderhoud nieuwe woning" en "afgesproken reparaties".
- Dat wat stuk is zo spoedig mogelijk repareren: minimaal een 8 gemiddeld in de KWH-meting voor "reparaties".
- Tijdig informeren huurders over planmatig onderhoud: minimaal een 8 gemiddeld in de KWH-meting voor "planmatig onderhoud".
- Duidelijke afspraken met onze leveranciers over prijs en kwaliteit en duurzaamheid door zogenaamde S.L.A. (service level agreements) af te sluiten.
- Vaststellen kwaliteitsbeleid voor bestaande bouw, transformatie en nieuwbouw in overleg met onze huurdersverenigingen en de gemeente.

In de meerjarenonderhoudsbegroting wordt uitgegaan van een conditiescore van gemiddeld minimaal 3. Er zijn SLA's afgesloten met leveranciers, waarin afspraken zijn opgenomen over onder meer prijs, kwaliteit en duurzaamheid.

De KWH-cijfers liggen voor een deel op het gewenste niveau; voor een ander deel moeten er nog stappen worden gezet. Wonen Midden-Delfland werkt vanzelfsprekend verder aan het verbeteren van de dienstverlening op alle terreinen.

Het kwaliteitsbeleid voor bestaande bouw is in concept klaar. Nieuwbouw realiseert Wonen Midden-Delfland niet zelf; transformatie geschiedt alleen in het kader van duurzaamheid. Uitgangspunten hiervoor zijn vastgelegd in het beleidskader duurzaamheid.

- ⇒ Wonen Midden-Delfland ligt gedeeltelijk op schema als het gaat om de doelstellingen uit het Koersplan over kwaliteit.

### *Kwaliteit dienstverlening*

- Huurders geven zelf – binnen de mogelijkheden - datum en tijdstip aan voor een reparatie.
- Verbeteren bereikbaarheid door reparatieverzoeken, vragen, meldingen en betalingen 24/7 mogelijk te maken via de website.
- Voor de duur van dit Koersplan lid blijven van KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector) en jaarlijks de kwaliteit van dienstverlening laten meten.
- Jaarlijks bespreken van de uitkomsten van de metingen met onze huurdersverenigingen en afspraken maken ter verbetering.
- Jaarlijks de uitkomsten delen in de Aedes benchmark door deze op de website te publiceren.

Voor zover mogelijk kunnen huurders zelf datum en tijdstip voor een reparatie aangeven. Dit kan 24/7 via de website. Bewoners kunnen hier ook terecht voor vragen en meldingen. Betalingen kunnen worden gedaan via een link die huurders hiervoor ontvangen. In 2020 was Wonen Midden-Delfland, net als de jaren daarvoor, lid van KWH. De uitkomsten van de metingen in 2020 zijn besproken met de huurdersverenigingen. De in de Aedes benchmark behaalde scores zijn gepubliceerd op de website.

- ⇒ De Koersplandoelstellingen met betrekking tot kwaliteit van de dienstverlening zijn behaald.

### *Keuzevrijheid*

- Huurders die een nieuwe keuken, badkamer of wc krijgen, kiezen zelf uit een aantal opties.
- Huurders die zelf een nieuwe keuken, badkamer of wc willen terwijl deze nog niet aan vervanging toe is, kiezen tegen betaling zelf uit een aantal opties.
- Huurders kiezen voor een meerprijs een keuken, badkamer of wc met meer comfort.
- Huurders kiezen de hoogte van hun toiletpot en handgrepen in de wc en badkamer.
- Faciliteren van de nodige woningaanpassingen of verhuizing vanwege leeftijd of handicap.
- Huurders betrekken bij de keuzes in groot onderhoud.

De keuzevrijheid van de huurders zijn verruimd, als het gaat om een nieuwe keuken, badkamer of toilet, die aan vervanging toe zijn. Keuzevrijheid op andere punten wordt naar verwachting in het laatste jaar van de planperiode gerealiseerd.

Woningaanpassingen realiseert Wonen Midden-Delfland in het kader van de WMO.

- ⇒ De Koersplandoelstellingen zijn behaald of staan voor 2021 (opnieuw) op de agenda.



## 4. Een groene omgeving

**De gemeente Midden-Delfland is een groene oase binnen de zuidelijke Randstad. De cittaslow-gedachte, die de basis vormt voor het beleid van de gemeente, is ook door Wonen Midden-Delfland omarmd. Dat betekent onder meer dat Wonen Midden-Delfland, waar mogelijk, sedumdaken aanlegt, op zowel bestaande woningen als op nieuwbouw. Voor nieuwbouwwoningen geldt bovendien dat ze zoveel mogelijk geleverd worden met een tuin en dat er geen landbouwgrond, recreatie- of natuurgebied voor wordt gebruikt. Ook streeft de corporatie een groene bedrijfsvoering na.**

### 4.1 Resultaten 2020

#### *Sedumdaken*

Een paar jaar geleden is de werkplaats van Wonen Midden-Delfland voorzien van een sedumdak. Dit dak vangt overvloedig regenwater op om het riool te ontlasten. In 2020 was ook het dak van het kantoor aan vervanging toe. Het asbest onder het dak is verwijderd en de isolatie van het dak is verbeterd. Bovenop het dak zijn de zonnepanelen die er al stonden teruggeplaatst, maar nu met een groen dak eronder. Het nieuwe dak houdt regenwater vast en verhoogt de isolatiewaarde van het dak én het rendement van zonnepanelen.

Op het appartementencomplex Sionsland in Den Hoorn is eveneens een sedumdak aangebracht. Ook dit dak brengt voordelen met zich mee, zoals verbetering van de isolatie en de luchtkwaliteit, vermindering van geluids- en wateroverlast en bescherming van de dakbedekking.

#### *Stichting Steenbreek*

Omdat duurzaamheid en vergroening belangrijk zijn voor Wonen Midden-Delfland, heeft de corporatie zich in 2020 aangesloten bij Stichting Steenbreek. Deze stichting ondersteunt organisaties met een activiteitenpakket om de negatieve gevolgen van de verstening om te zetten in de positieve effecten van vergroening.

Wonen Midden-Delfland constateert dat veel van de (voor)tuinen van de huurders betegeld zijn en dat groene tuinen verreweg de minderheid vormen. Het is noodzakelijk bewoners bewust te maken van de risico's van een versteende omgeving en de voordelen die een groenere omgeving met zich meebrengt.

Stichting Steenbreek kan hierbij helpen. De stichting werkt in haar aanpak nauw samen met diverse kennisinstituten, natuurorganisaties en groenprofessionals. De gemeente Midden-Delfland is ook bij het initiatief aangesloten.



#### *Elektrische bedrijfsauto's*

In haar streven een zo groen mogelijke organisatie te zijn, zijn in het vierde kwartaal van 2020 drie nieuwe bedrijfsauto's geleverd, alle drie volledig elektrisch.

#### *Inrichting buitengebied*

Bij het realiseren van de nieuwbouw in De Kreek in Den Hoorn is door de gemeente veel aandacht besteed aan de inrichting van het buitengebied. Zo zijn er wadi's\* aangelegd en er zijn groene parkeerplaatsen.

\* Sloot of greppel waarin hemelwater wordt opgevangen en afgevoerd.

## **GEBUNDELDE SAMENWERKING = BEHALEN GEZAMENLIJKE DOELEN**

Jan de Ronde werkt al 30 jaar bij de gemeente Midden-Delfland en heeft daarom geregeld met Wonen Midden-Delfland te maken gehad, in allerlei projecten. Jan is beleidsmedewerker van de afdeling Beheer ruimte en is betrokken bij alles wat met de buitenruimte te maken heeft, van ontwerp tot uitvoering, van riolering tot wegen en groen.

“Wonen Midden-Delfland is een mooie duurzame organisatie, die zich inzet voor veel mensen met diverse woonwensen”, aldus Jan. In 2020 is de eerste fase van nieuwbouwproject De Kreek in Den Hoorn opgeleverd. Er is vanuit de gemeente veel aandacht geweest voor de openbare ruimte. De gemeenteraad heeft er al in 2017 uitgangspunten voor geformuleerd.

“De raad heeft destijds besloten dat er een wijk moest komen die duurzaam gebouwd zou worden conform de cittaslow-principes. Dus energiezuinige Nul op de Meter-woningen, zonder gas, op zonne-energie en met voorbereidingen voor elektrisch rijden.”

De Kreek moest een wijk worden waar water zichtbaar is. Een wijk waarin het hemelwater wordt opgevangen en gedoseerd wordt afgevoerd. En zo is het ook gegaan. Hemelwater loopt via de afvoer van het dak naar een verharde goot, waarna het water via de bestrating en greppels naar wadi's loopt. Een wadi is een groene ondiepe plek waar hemelwater tijdelijk wordt opgeslagen. Bij veel neerslag loopt de wadi vol. Zodra het weer opklaart, loopt de wadi langzaam leeg, doordat het water opgenomen wordt in de grond. In de wadi's wordt ruig gras aangeplant en als ook fase II van de nieuwbouw gereed is, worden er speeltoestellen in geplaatst. “Er komen twee ontwerpen, waaruit de bewoners mogen kiezen. Er zal bij meerderheid van stemmen worden besloten.”

“Er is steeds meer neerslag en de neerslag is ook steeds intenser. Dan moet je kijken hoe je dat zo duurzaam mogelijk af kunt voeren. In De Kreek is er voor gekozen om waar dat mogelijk is traditionele verharding toe te passen.” Zo zijn er in De Kreek groene parkeerplaatsen, die zijn aangelegd met platen die bestaan uit blokjes met gras. Daaronder bevindt zich een fundering waarin het water wordt opgevangen. “Het water valt door die blokjes en hoeft dus niet naar het oppervlaktewater te worden afgevoerd. Het gras benut dit water om te kunnen groeien. En zo heb je meteen weer meer groen gerealiseerd.”

Ook de vier bruggen in de wijk, twee voor auto's en twee voor fietsers en voetgangers, verwijzen naar water. Zo is er de Visdiefbrug, de Rietvoornbrug, de Snoekbrug en de Zeeltbrug. “Iedereen heeft zijn eigen uitgangspunt. Voor ons was dat water, voor Wonen Midden-Delfland was dat wonen. Het was een mooi gezamenlijk project, waarin we hier en daar wel hebben gepionierd.”

Kijk maar naar dat groen parkeren. Mooi idee natuurlijk, die grasblokjes, maar ... gras groeit en hoe ga je dat onderhouden? En hoe gaan bewoners ermee om? Want je kunt er niet zomaar zand storten voor je nieuwe tuin en dat daar dan tijdelijk laten liggen. “Dan verdort namelijk het gras. En dat is jammer. Want we hebben nu zo'n mooie groene, duurzame wijk en die moet je met elkaar in stand houden.”

Voorlichting aan de bewoners is dus noodzakelijk. Die voorlichting gaat verder dan de groene parkeerplaatsen. Zo is het hele systeem van afwatering een samenhangend geheel, dat je niet zomaar kunt veranderen. “Je kunt bijvoorbeeld niet die verharde goot uit je tuin weghalen, want dan komt het water van je dak niet meer via de greppels naar de wadi's.” En als je in je achtertuin je berging weghaalt, samen met de grindkoffer waarop die rust, dan heb je ook een probleem met je afwatering.”

De gemeente heeft een notitie gemaakt met do's en don'ts, waarin aan de hand van foto's wordt uitgelegd waar alles in De Kreek voor dient en hoe je ermee moet omgaan. Wonen Midden-Delfland heeft deze informatie gedeeld met haar bewoners.

Jan is trots op wat er in De Kreek allemaal is gebeurd en kijkt terug op een plezierige samenwerking met Wonen Midden-Delfland: “We hebben in dit project onze krachten gebundeld en we hadden dezelfde focus. Die was gericht op een toekomstbestendige, leefbare woonwijk. Alle doelstellingen die we met elkaar wilden halen, hebben we behaald.”

## 4.2 Doorkijk naar 2021

### *Mooiste tuinverkiezing*

De voor 2020 aangekondigde verkiezing werd wel aangekondigd, maar kon vanwege corona niet doorgaan. Wonen Midden-Delfland hoopt deze verkiezing in 2021 daadwerkelijk uit te kunnen schrijven.

### *Sedumdak*

Het complex Windrecht in Schipluiden krijgt in 2021 een sedumdak.

## 4.3 Stand van zaken Koersplandoelstellingen

- Geen aankoop landbouw-, natuur- en recreatiegrond; woningen worden alleen gebouwd binnen de dorpskernen.
- Aanleg 4 sedumdaken, 1 per jaar.
- Elk nieuwbouwproject heeft een niet betegelde tuin.
- Faciliteren geveltuinen.
- Faciliteren verticale tuinen.

Wonen Midden-Delfland bouwt uitsluitend in de dorpskernen van de gemeenten waarin zij werkzaam is en koopt voor woningbouw geen landbouw-, natuur- of recreatiegrond aan. Elk jaar wordt een sedumdak aangebracht op een complex van Wonen Midden-Delfland. Als nieuwbouwwoningen een tuin hebben, is die niet betegeld.

Voor de aanleg van geveltuinen en verticale tuinen zijn geen aanvragen binnengekomen.

- ⇒ Wonen Midden-Delfland ligt op schema als het gaat om de doelstellingen uit het Koersplan.

Wonen Midden-Delfland is een ambitieuze woningcorporatie, vindt manager Vastgoed Jannie van den Berg. "Toen ik hier halverwege 2020 aan de slag ging, zag ik het meteen: dit is een organisatie van niet alleen woorden, maar ook daden." Elk jaar worden onder meer een sedumdak en zonnepanelen geplaatst en in Den Hoorn voerde Wonen Midden-Delfland in 2020 een groot isolatieproject uit. "We streven naar een bezit zonder woningen met een E, F of G-label. Dat is bijna gelukt. Als je ziet wat wij, met onze beperkte omvang, allemaal voor elkaar krijgen, dan mag je daar best trots op zijn!"

## 5. Duurzaamheid

**Als maatschappelijke organisatie gaat Wonen Midden-Delfland niet voor winst, maar voor een maatschappelijke opbrengst voor de lange termijn. In haar visie op duurzaamheid is het streven opgenomen naar een balans tussen investeren in mensen, in het milieu en in haar maatschappelijke opgaven. Als het gaat om het verduurzamen van de bestaande voorraad heeft Wonen Midden-Delfland de afgelopen jaren forse stappen gezet.**

### 5.1 Resultaten 2020

#### *Verduurzaming bezit*

In 2020 heeft Wonen Midden-Delfland 57 huurwoningen dichtbij het centrum van Den Hoorn verduurzaamd. De werkzaamheden bestonden onder meer uit het isoleren van de begane grondvloer, de spouwmuur en het dak. Met haar verduurzamingsactiviteiten draagt de corporatie bij aan een beter milieu, meer wooncomfort, minder energieverbruik en lagere energielasten voor haar huurders. Dit draagt bij aan de betaalbaarheid van het wonen.



Het project in Den Hoorn heeft ertoe geleid dat Wonen Midden-Delfland als een van de weinige woningcorporaties in Nederland voldoet aan de Aedes-doelstelling: gemiddeld label B in 2020. Extra bijzonder is dat de investeringen in verduurzaming zonder huurverhoging zijn uitgevoerd.

#### *Zonnepanelen*

Wonen Midden-Delfland is voortvarend in het plaatsen zonnepanelen. Het bezit leent zich daar goed voor, want er zijn veel eengezinswoningen met voor zonnepanelen geschikte daken. De zonnepanelen kunnen door de huurders worden aangevraagd; jaarlijks worden zo'n 30 aanvragen gehonoreerd. Voor de zonnepanelen betalen huurders een geringe bijdrage per maand per paneel aan Wonen Midden-Delfland. Het dubbele wordt bespaard op de energiekosten.

#### *Transitievisie warmte*

Alle gemeente moeten voor eind 2021 een transitievisie warmte hebben geformuleerd. De gemeente Midden-Delfland is daarmee in 2020 gestart. Wonen Midden-Delfland speelt in dit proces een rol, net als de bewoners van de gemeente. Zij konden door middel van een enquête aangeven wat ze in dit verband belangrijk vinden.

#### *Gasloos koken*

Bij mutaties en keukenrenovaties zet Wonen Midden-Delfland woningen meteen over naar gasloos koken. Dit levert een bijdrage aan de CO<sub>2</sub>-reductie en is als afspraak opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeente. Nieuwbouwwoningen zijn volledig gasloos en energiezuinig en hebben zonnepanelen op het dak.

#### *Digitale post*

In haar streven zo duurzaam mogelijk te werken verstuurt Wonen Midden-Delfland sinds 1 juli 2020 haar post digitaal via Postex. Dat is een bedrijf dat zich onder meer bezighoudt met het automatiseren van klantcommunicatie en het implementeren van online betaalmogelijkheden.

## **DUURZAAM WONEN IN DEN HOORN**

Anneke Meijlink woont in Den Hoorn. Ze huurt sinds twaalf jaar bij Wonen Midden-Delfland. Het is een fijne corporatie, want, zegt Anneke: "Ik heb het idee dat ze de prijs laag houden en ze doen veel aan verduurzaming. Ze zijn niet bezig met prestigieuze activiteiten, maar ze doen waar ze voor zijn, het verhuren van mooie huizen."

Al voordat het huis waar Anneke in woont in 2020 verduurzaamd werd, was het mogelijk zonnepanelen aan te laten brengen. "Van die mogelijkheid heb ik gebruik gemaakt en ik ben er erg tevreden over. Ik gebruik schone energie en het levert geld op."

De verduurzamingsoperatie was veelomvattend. Er werd dak- en vloerisolatie aangebracht, de spouwmuur werd geïsoleerd, er kwam HR++ glas, het dakraam werd vervangen en bij draaiende delen zouden de rubbers worden vervangen en de kieren worden gedicht.

Bewoners werden voorafgaand aan het project geïnformeerd via brieven en brochures. En er waren, nog in het pre-coronatijdperk, informatiebijeenkomsten, waar bewoners met hun vragen terecht konden. De aannemers kwamen ook bij de mensen aan huis voor de maten en de precieze situatie per woning.

Tijdens de werkzaamheden konden de bewoners in hun woning blijven. "Het was wel ingrijpend," vertelt Anneke, "maar ze vertelden op tijd wanneer ze zouden komen en waarvoor." Eerst werd de zolder gedaan, dus die moest helemaal leeg. "Ik heb die situatie aangegrepen om op te ruimen, dat is echt zo'n klus die je jaren voor je uitschuift. Ik heb een deel op Marktplaats gezet, een ander deel naar de goede doelen-winkel gebracht, en ook een deel naar de vuilstort."

Het was al met al veel werk. Anneke kon dat zelf, maar er zijn ook mensen die dat niet konden: zij konden hulp krijgen van Wonen Midden-Delfland. Voor de vloerisolatie hoefden de bewoners niet zoveel te doen, dat ging van buitenaf, via gaten in de muur. Ook de muren werden van buitenaf geïsoleerd. Maar voor het vervangen van het glas moesten in het hele huis de vensterbanken leeg zijn en de raambekleding moest in de meeste gevallen worden weggehaald.

De werkzaamheden namen, met tussenpozen, meer dan een week in beslag. En het ging op zich allemaal goed, maar er ging soms ook wel eens wat mis. Zo werd bij Anneke een raam over het hoofd gezien en niet vervangen; later werd dit alsnog gedaan. En dan is het achter de rug: "Op een gegeven moment ben je blij dat het gebeurd is, dat de rust is weergekeerd en alles weer schoon is."

Gedurende het gehele proces kwam de hoofdaannemer na elke klus vragen hoe het was gegaan. Anneke kan zich voorstellen dat Wonen Midden-Delfland niet alleen aan de voorkant van een project met bewoners communiceert, maar ook aan de achterkant. "Dat kan tijdens een bijeenkomst, maar ook schriftelijk of via de mail door middel van een evaluatieformulier.

Anneke is blij met de resultaten van het project. "Het geluid van buiten is weg. Van het gas af is de volgende stap, maar ik sta daar nu niet om te springen. Ik zou vanuit Wonen Midden-Delfland wel graag meer aandacht willen voor de buitenruimte. Wellicht kunnen in de nieuwsbrieven tips worden opgenomen tegen verstening."

Meer groen in de tuinen is noodzakelijk, volgens Anneke. Het maakt regenwaterafvoer beter mogelijk en zorgt voor verkoeling. Ze pleit voor tuinen die regen- en hittebestendig zijn én dier-vriendelijk. "Ik laat zelf in de winter afgevallen bladeren bij de planten liggen, zodat merels er eten onder vandaan kunnen halen. Ik heb een egel in mijn tuin en zie steeds meer verschillende vogels."

Anneke heeft in 2019 een duurzaamheidssymposium georganiseerd in Delft en toen moeten vaststellen dat veel corporaties te weinig doen aan duurzaamheid. "Ik ben echt heel blij met wat jullie allemaal doen. Eerst de zonnepanelen en nu dit! Het moet weliswaar van de overheid, maar het moet ook voor onze toekomst en vooral die van onze kinderen!"

## 5.2 Doorkijk naar 2021

### *Verduurzaming*

Om de stap van label B naar CO<sub>2</sub>-neutraal te maken heeft Wonen Midden-Delfland een beleidskader duurzaamheid ontwikkeld, dat handvatten geeft om de gehele verduurzamingsopgave waar de corporatie voor staat in goede banen te leiden. Voor 2021 heeft Wonen Midden-Delfland in ieder geval het verduurzamen van twee complexen in Maasland met in totaal 63 woningen op het programma staan. Bij mutatie en keukenrenovaties gaan de woningen over op gasloos koken.

### *Bezit Maasdijk*

Er staan voor 2021 geen duurzaamheidsinvesteringen voor het nieuwe bezit in Maasdijk op de agenda. De Maasdijkse complexen met een F-label worden in 2023 aangepakt. In 2021 zal wel worden geïnventariseerd waar onderhoud noodzakelijk is en dat zal in hetzelfde jaar worden uitgevoerd. Huurders in Maasdijk kunnen vanzelfsprekend ook een aanvraag indienen voor de plaatsing van zonnepanelen.

### *Assetmanagement opzetten*

De portefeuillestrategie van Wonen Midden-Delfland moet worden doorontwikkeld. Aan de hand van complexbeheerplannen wordt vastgesteld hoe de doelen uit de portefeuillestrategie kunnen worden bereikt. De afdeling Vastgoed maakt hiermee in 2021 een begin.

## 5.3 Stand van zaken Koersplandoelstellingen

- Isolerende duurzaamheidsmaatregelen dubbelglas, gevelisolatie en zonnepanelen niet in huur doorberekenen.
- Tegen een redelijke huurverhoging faciliteren van extra duurzaamheidsmaatregelen zoals sedumdaken en oplaadzuilen.
- Opstellen duurzaamheidsbeleid en -plan om ons kantoor, vervoer en werkapparaat duurzamer te maken.
- Overschakelen op elektrische bedrijfsauto's en op energiezuinige lampen.
- Terugbrengen papiergebruik door digitalisatie.
- Elk jaar een stageplek voor iemand met afstand tot de arbeidsmarkt.
- Opstellen duurzaamheidsbeleid en -plan om bestaande complexen en woningen duurzamer te maken, in overleg met gemeente en huurders.
- Alle nieuwbouwprojecten met een start in 2018-2021 energieneutraal bouwen.
- Eind 2020 is de gemiddelde energie-index van onze woningen minimaal 1,25.
- Eind 2020 geen woningen meer in ons bezit met labels E,F,G. (Eind 2020)
- Alle nieuwbouwwoningen gasloos gebouwd.
- In overleg met gemeente en huurders een plan voor energietransitie. (Eind 2021)
- Uitvoeren van energetische maatregelen bij ruim 700 woningen.

Isolerende duurzaamheidsmaatregelen worden bijna geen van alle doorberekend in de huur. Tegen een redelijke huurverhoging faciliteert Wonen Midden-Delfland zonnepanelen. De eigen bedrijfsvoering van Wonen Midden-Delfland wordt steeds duurzamer. Zo is er in 2020 overgeschakeld op elektrische bedrijfsauto's. Energiezuinige lampen waren al eerder geplaatst. Het papierverbruik wordt elk jaar minder; post wordt zoveel mogelijk digitaal verstuurd. Van een jaarlijkse stageplek voor iemand met afstand tot de arbeidsmarkt is in overleg met de gemeente afgezien.

Het bezit van Wonen Midden-Delfland heeft een EI van 1,4, zelfs dat in Maasdijk. De komende jaren richt Wonen Midden-Delfland zich op een 1,25. In haar beleidskader duurzaamheid is de weg daar naartoe geschetst.

Eind 2020 zijn er, door de diverse duurzaamheidsingrepen van de corporatie, nagenoeg geen woningen meer met een label E, F of G. Nieuwbouw is energieneutraal en gasloos. Wonen Midden-Delfland levert input voor de gemeentelijke Transitievisie Warmte.

⇒ De Koersplandoelstellingen zijn deels behaald, deels bijgesteld.

## 6. Betaalbare woningen

**Mensen met een smalle beurs hebben volgens Wonen Midden-Delfland recht op een sociale huurwoning. Daarom verhuurt de corporatie haar sociale huurwoningen voor niet meer dan 75% van de maximaal redelijke huur. Wonen Midden-Delfland is een inclusieve woningcorporatie, die niet kiest voor een of twee specifieke doelgroepen. Iederéén die tijdelijk of voor langere tijd sociale huisvesting nodig heeft is welkom jongeren en ouderen, lokale bewoners en terugkeerders, jonge gezinnen en statushouders, mensen met een beperking of (tijdelijke) ondersteuningsvraag. Beschikbaarheid bevordert Wonen Midden-Delfland door in te zetten op doorstroming en daarnaast te investeren in nieuwbouw. De woningcorporatie experimenteert met doorstroming en het labelen van woningtypen. Wonen Midden-Delfland verkoopt geen sociale huurwoningen. Zo blijft er voldoende aanbod voor toekomstige huurders en voor huidige huurders die toe zijn aan een volgende stap in hun wooncarrière.**

### 6.1 Resultaten 2020

#### *Portefeuillestrategie*

In 2020 stelde Wonen Midden-Delfland, als uitwerking van het Koersplan 2018-2021, haar portefeuillestrategie op. Grondige analyses, interne gesprekken en afstemming met de stakeholders bepaalden de wensportefeuille en de veranderopgave. De uiteindelijke portefeuillestrategie is in lijn met de lopende prestatieafspraken, de gemeentelijke woonvisie en actuele woningmarktonderzoeken. De strategie is afgestemd op vraag en aanbod van sociale huurwoningen in het werkgebied van Wonen Midden-Delfland en houdt rekening met de druk op de woningmarkt in de regio Haaglanden. Op basis van de volkshuisvestelijke opgaven heeft Wonen Midden-Delfland onder meer de ambities om haar bezit uit te breiden, jaarlijks vijf tot tien woningen geschikt te maken voor langer zelfstandig wonen en een CO<sub>2</sub>-neutrale voorraad in 2050. De financiële impact hiervan is in drie verschillende scenario's doorgerekend. Hieruit blijkt dat Wonen Midden-Delfland in staat is om de in de strategie opgenomen opgaven en ambities te realiseren.

#### *Huurverhoging*

De huurverhoging van 2020 is bepaald in overleg met de beide Huurdersverenigingen en in overeenstemming met het Sociaal Huurakkoord 2018-2021. Voor 2020 is de huurverhoging uiteindelijk bepaald op inflatie + 0,2%, oftewel 2,8%

#### *Betaalbare niet-DAEB portefeuille*

Wonen Midden-Delfland heeft naast de DAEB-woningen een niet-DAEB portefeuille die een omvang mag hebben van ongeveer 8% van het totale bezit (huurprijs vanaf € 737,14). In 2020 vertegenwoordigde de niet DAEB-portefeuille 7,35% van het bezit. Wonen Midden-Delfland bedient hiermee huurders met een middeninkomen, die weliswaar iets meer verdienen dan de primaire doelgroep, maar toch lastig hun weg vinden op de woningmarkt.

#### *Nieuwbouw (De Kreek)*

Op 1 april overhandigde Wonen Midden-Delfland de sleutel aan de eerste huurders van de 21 ruime eengezinswoningen en drie appartementen in De Kreek Fase I. In december kwamen ook 18 woningen van Fase II in de verhuur.

#### *DOORSTROMING*

Het doorstromingsexperiment in De Kreek (Fase 1) heeft voor doorstroming vanuit 20 corporatiewoningen gezorgd. Hiervan bevinden zich er tien in de gemeente Midden-Delfland en tien in de regio Haaglanden.

Het experiment krijgt een vervolg in Fase II.

### *Vestia-bezit in Maasdijk*

Dankzij de gezamenlijke inspanningen van Arcade, de Wassenaarsche Bouwstichting, Wonen Wateringen, en Wonen Midden-Delfland kon het bezit van Vestia in de gemeente Westland, dat in de verkoop zou gaan, voor de sociale volkshuisvesting worden behouden. Wonen Midden-Delfland nam 355 verhuureenheden over, waarvan 340 woningen (zie ook pagina 10).

### **WONING IN DE KREEK: LOT UIT DE LOTERIJ**

Vivian Arends en haar vriend Jeroen huren al bijna zes jaar bij Wonen Midden-Delfland. "Dat bevalt ons uitstekend", vertelt Vivian. "Wonen Midden-Delfland heeft ons altijd goed geholpen. Hier en daar is best verbetering mogelijk, maar wij zijn tevreden."

In mei 2020 zijn Vivian en Jeroen van een tweekamerappartement aan het Weideland verhuisd naar een eengezinswoning aan de Molensloot, in nieuwbouwwijk De Kreek.

"Toen we net samenwoonden was dat appartement prima, maar door de jaren heen veranderen je woonwensen en ben je toe aan een nieuwe woning." Vivian en Jeroen hebben zich breed georiënteerd. Zou het kopen worden? Of toch huren? Maar een koopwoning lag niet voor de hand, mede omdat Vivian een startende ondernemer is. En dus werd er via Woonnet Haaglanden gezocht naar een passende woning.

Het zoeken naar een geschikte woning bleek zoeken naar de spreekwoordelijke speld in de hooiberg. Maar Vivian en Jeroen gaven niet op. Ze namen contact op met Wonen Midden-Delfland om te vragen hoe ze hun profiel op Woonnet zouden kunnen aanscherpen en hoe ze voor doorstroming in aanmerking konden komen.

Omdat Vivian en Jeroen een sociale huurwoning achterlieten en ze lokale voorrang kregen op kandidaten voor de nieuwbouwwoningen, die van buiten de gemeente kwamen, kregen ze uiteindelijk hun woning in De Kreek toegewezen. Ze kenden de wijk al, omdat ze op vrijwillige basis meegedraaid hadden in een werkgroep van de gemeente Midden-Delfland over de ontwikkeling van de nieuwe wijk. "Wij vonden het leuk om te zien wat er allemaal bij zo iets komt kijken. En het duurzame karakter van de wijk sprak ons aan."

Vivian en Jeroen zijn met hun nieuwe woning de koning te rijk: "Voor de meeste mensen was 2020 door de corona een gek jaar, maar voor ons was het juist heel mooi. Met dit huis kregen wij een lot uit de loterij!"

De buurt is een gemêleerd geheel. Er wonen mensen uit Midden-Delfland, mensen uit de regio en mensen uit andere landen. Hier en daar is sprake van cultuurverschillen. Vivian zegt daarover: "Ook al verschillen we van elkaar, we gaan leuk met elkaar om. Met Oud en Nieuw waren bijvoorbeeld de meeste bewoners thuis. Na de jaarwisseling waren we buiten om elkaar op gepaste afstand een gelukkig nieuw jaar te wensen en een praatje te maken. Dit soort dingen zorgt voor een goede sfeer en vergroot de leefbaarheid."

De woningen in De Kreek zijn duurzaam. En niet alléén de woningen, maar ook de omgeving. "De afwatering in de tuintjes, de kreekjes zelf, de wadi's: het is een duurzame en groene wijk", aldus Vivian. "Wat de natuur laat vallen, ruimt de natuur ook weer op. Dat maakt dat het hier op landelijk wonen lijkt. Alles is milieubewust en milieuvriendelijk."

Vivian denkt dat de wijk, als in 2021 de laatste nieuwbouwwoningen worden opgeleverd, meer een geheel wordt. "Het leuke aan de wijk is de mix van koop en huur. Dat zie je aan de buitenkant niet. Alles past bij elkaar, de wijk is heel erg speels. Dat horen wij ook van familie en vrienden: iedereen is superpositief!"



## 6.2 Doorkijk naar 2021

### *Huurverhoging*

Voor 2021 is de jaarlijkse huurverhoging voor sociale huurwoningen gemaximeerd op 0%. Ook geldt in dat jaar de Wet Eenmalige huurverlaging, waarbij huurders met een laag inkomen korting krijgen op de huurprijs als deze te hoog is.

### *Betaalbare niet-DAEB portefeuille*

Ook in 2021 wil Wonen Midden-Delfland een niet-DAEB portefeuille in stand houden van maximaal 8%.

### *Zonnepanelen*

In de toekomst blijft Wonen Midden-Delfland zonnepanelen budgetneutraal plaatsen. De bijdrage van de huurder wordt gecompenseerd door de lagere energienota.

### *Nieuwbouw*

ABB Ontwikkeling is op de locatie van de voormalige kerk 'De Houve' in Maasland begonnen met een plan voor 18 eengezinswoningen. Wonen Midden-Delfland neemt hier zes woningen turn-key af.



In Fase II De Kreek worden de laatste 22 woningen opgeleverd. Dit zijn woningen voor verschillende huishoudgroottes. Speciale aandacht is er voor jongeren en startende gezinnen.

### *Doorstroming*

De pilot doorstroming wordt doorgezet bij de verhuur van de woningen in De Kreek Fase II.

### *Vestia-bezit*

De woningen die Wonen Midden-Delfland in Maasdijk overnam van Vestia worden in 2021 in exploitatie genomen.

## 6.3 Stand van zaken Koersplandoelstellingen

### *Betaalbaarheid*

- Verhuren van woningen voor maximaal 75% van de bij wet vastgestelde maximaal redelijke huur en verlagen van streefhuur bij verhuizing, wanneer de woning boven 75% van maximaal redelijk zit.
- Zittende huurders slechts een gematigde gemiddelde huurverhoging geven.
- Woningen passend toewijzen; huurders betalen niet meer dan zij volgens hun inkomen kunnen betalen.
- Bij verhuizing uit een sociale huurwoning naar een passende woning voor senioren, behouden huurders met minimale inkomens de oude huurprijs.
- 70% van de vrijkomende woningen betaalbaar verhuren.
- Jaarlijks evalueren huurbeleid in overleg met huurdersverenigingen en gemeente. Met als uitgangspunten de betaalbaarheid van de netto huur en de totale woonlasten.

Wonen Midden-Delfland verhuurde de nieuwe woningen op een gemiddelde streefhuurpercentage van 74,59%. De huurverhoging per 1 juli bedroeg gemiddeld van 2,8%; daarmee werd niet de maximale ruimte gebruikt die de wetgeving bood.

Alle woningen werden passend verhuurd. Nieuwe huurders met een laag inkomen betalen een lage huur (onder de aftoppingsgrens); huurders met een hoger inkomen betalen een hogere huur.

Bij verhuizing van senioren naar een passende woning wordt op basis van hun inkomen een nieuwe huurprijs berekend; deze is over het algemeen niet hoger.

Wonen Midden-Delfland verhuurde 81,6% van de nieuwe woningen onder de tweede aftoppingsgrens; ruim meer dan de in het Koersplan bepaalde 70%. Bij de nieuwbouw De Kreek verhuurde Wonen Midden-Delfland ook 81% van de woningen onder de tweede aftoppingsgrens.

Betaalbaarheid is als thema opgenomen in de prestatieafspraken, die met huurdersverenigingen en gemeente zijn gemaakt. De prestatieafspraken worden per kwartaal gemonitord en na afloop van het kalenderjaar geëvalueerd.

⇒ De Koersplandoelstellingen zijn behaald.

### *Beschikbaarheid*

- Nieuwbouw minimaal 66 woningen.
- Uitvoeren 3 doorstroomexperimenten (elk jaar 1) in overleg met gemeente en huurdersverenigingen:
  - 1 labelen woningentypen voor maatwerk;
  - 2 doorstroom naar gelabelde woningen;
  - 3 doorstroom ondersteunen senioren.
- Afzien van verkoop- of sloopplannen.
- Liberalisatie van 101 woningen.
- Alle nieuwbouwprojecten levensloopbestendig bouwen.

In De Kreek zijn 42 van de 64 nieuwbouwwoningen voor de sociale verhuur door Wonen Midden-Delfland beschikbaar gekomen en in 2021 worden daar nog de laatste 22 aan toegevoegd. Daarnaast wordt een start gemaakt met de zes nieuwbouwwoningen in De Houve; oplevering ervan vindt naar verwachting in 2023 plaats. Deze woningen, die turn-key worden afgenomen, zijn levensloopbestendig.

Bij woningtoewijzing in De Kreek is succesvol geëxperimenteerd met doorstroming.

Van verkoop of sloop van woningen is geen sprake geweest.

Liberalisatie van woningen heeft plaatsgevonden bij de scheiding van het bezit in een DAEB en een niet DAEB-tak.

⇒ De doelstellingen uit het Koersplan met betrekking tot beschikbaarheid zijn behaald.

Wonen Midden-Delfland verhuurde in 2020 42 woningen in nieuwbouwwijk De Kreek. Linda van Barneveldt, manager Wonen, vertelt daarover: "Ruim 80% van deze woningen verhuurden we onder de tweede aftoppingsgrens. Dat betekent dat we vooral huurders met een laag inkomen de mogelijkheid gaven om naar deze mooie wijk te verhuizen. En we hebben met deze nieuwbouwwoningen ook nog eens voor veel doorstroming uit corporatiewoningen in de regio gezorgd!"

## 7. Samen

**Wonen Midden-Delfland werkt nauw samen met huurders, gemeente, zorgverleners en andere relevante partijen. Met bestaande en nieuwe partners wil de corporatie sociale betrokkenheid stimuleren en maatschappelijke problemen aanpakken. Hierbij heeft Wonen Midden-Delfland vooral een signalerende rol: de corporatie zorgt voor woningen, haar partners zijn nodig om de huurders die er wonen daar waar nodig te ondersteunen.**

### 7.1 Resultaten 2020

#### *Prestatieafspraken 2020*

Elke corporatie moet, zo is bepaald in de Woningwet, elk jaar voor 1 juli een bod uitbrengen aan de gemeente. Het bod dient afgestemd te zijn met de huurdersverenigingen en bestaat uit een activiteitenoverzicht waarin de corporatie duidelijk maakt wat het komende jaar haar bijdrage zal zijn aan de uitvoering van het sociale volkshuisvestingsbeleid. Aan de hand van dit beleid en het bod gaan de gemeente, corporatie en huurdersverenigingen met elkaar in gesprek over het maken van lokale prestatieafspraken.

In 2019 zijn er voor een periode van vier jaar nieuwe prestatieafspraken gemaakt en is een zogenaamde jaarschijf vastgelegd wat er in 2020 op de gezamenlijke volkshuisvestelijke agenda staat. De gemaakte afspraken zijn geconcentreerd rond de thema's samenwerken, betaalbaarheid en beschikbaarheid, energiezuinige woningvoorraad, wonen met zorg, huisvesting urgente doelgroepen en leefbaarheid. De samenwerking met de gemeente heeft in 2020 geleid tot het doorstromingsexperiment in De Kreek (zie Hoofdstuk 6).

#### *Samenwerkingsovereenkomst Huurdersverenigingen*



In het voorjaar hebben diverse bijeenkomsten plaatsgevonden met de Huurdersverenigingen Maasland en Schipluiden-Den Hoorn om te komen tot een samenwerkingsovereenkomst. Die overeenkomst is er gekomen en op 7 april ondertekend. In de inhoud kunnen alle betrokkenen zich vinden. Doel en kader van de samenwerking zijn erin omschreven. Ook is de erkenning door Wonen Midden-Delfland van de beide huurdersverenigingen als exclusieve

vertegenwoordiger van de huurders en daarmee als gesprekspartner vastgelegd. En er zijn afspraken gemaakt over de behandeling van geschillen.

In 2020 kwamen de beide huurdersverenigingen en de managers Wonen en Vastgoed van Wonen Midden-Delfland daarnaast vijf keer bij elkaar, vanwege corona deels via Teams, om te praten over onder meer de overname van de Vestia-woningen, duurzaamheid en doorstroming. De directeur-bestuurder sloot zich regelmatig bij dit overleg aan. Er waren ook thematische bijeenkomsten, om bepaalde zaken gedetailleerder te bespreken, zoals de prestatieafspraken voor 2021. En er waren overleggen met de huurdersverenigingen afzonderlijk.

De Raad van Commissarissen heeft één keer met beide huurdersverenigingen gesproken. Tijdens deze vergadering werd onder meer gesproken over betaalbaarheid en beschikbaarheid, participatie en de overname van het Vestia-bezit.

#### *Belactie ouderen*

Half april is de afdeling Wonen een belactie gestart om oudere en kwetsbare huurders te vragen hoe het met hen gaat en ze te wijzen op de hulp die Stichting Welzijn Midden-Delfland (SWMD) biedt binnen de gemeente.

Aanleiding waren de coronapandemie en de maatregelen die de overheid vervolgens nam om deze in te dammen. De meeste huurders gaven aan dat het goed ging en dat ze, waar nodig voldoende hulp kregen van familie of hulpverleners. Toen de coronamaatregelen aan het begin van de zomer werden versoepeld is besloten om te stoppen met dit traject.

#### *Klankbordgroep/werkgroep Huuraanpassing 2021*

Wonen Midden-Delfland vindt de mening van haar huurders belangrijk. Daarom is er een klankbordgroep in het leven geroepen om mee te praten over diverse onderwerpen, zoals een nieuwe website of het verbeteren van de dienstverlening. Daarnaast is in september 2020 een aparte werkgroep, die bestaat uit de secretarissen van de beide huurdersverenigingen en twee huurders, van start gegaan om mee te praten over de jaarlijkse huuraanpassing. De werkgroep brengt een advies uit aan de Huurdersverenigingen, die vervolgens een advies uitbrengen aan Wonen Midden-Delfland.

#### *Beleidsvisie wonen en zorg*

Wonen Midden-Delfland heeft in 2019 een beleidsvisie Wonen en Zorg ontwikkeld. Deze maakt deel uit van de koers van de corporatie en is in 2020 geïmplementeerd in de portefeuillestrategie.

Wonen Midden-Delfland werkt samen met een aantal zorginstellingen. Er zijn in 2020 vier woningen beschikbaar gekomen voor mensen met een beperking. Er kon één woning worden toegewezen aan Stichting Woondroom, voor iemand met een beperking in het autismespectrum. Eén woning was er via Fokus voor mensen die afhankelijk zijn van ADL-zorg. En er werden twee MIVA-woningen toegewezen, woningen voor minder validen. Pieter van Foreest huurt twaalf plaatsen voor mensen met psychogeriatrische problemen.

#### *Strategiemiddag leefbaarheid*

Wonen Midden-Delfland heeft in 2020 een themabijeenkomst georganiseerd over leefbaarheid. Daarvoor waren gemeente, zorgpartijen, huurdersverenigingen en Raad van Commissarissen uitgenodigd. In vervolg op een aantal inleidingen door externen werd een open discussie gevoerd, onder meer over de vraag wie verantwoordelijk is. Partijen waren het erover eens dat dit nooit één partij kan zijn, maar dat een leefbaarheidstraject een coproductie is, waarin ook altijd de huurders zelf participeren.

#### **ONBEZOLDIGDE PROFESSIONAL**

Peter Huster is voorzitter van de Huurdersvereniging Schiphoorn. Hij ziet Wonen Midden-Delfland als een goede, kleine woningcorporatie, met een duidelijk sociaal gezicht. Op sommige onderdelen kunnen de communicatie en de interne processen nog verbeteren. Dat staat ook op de agenda, maar is door de coronapandemie vertraagd.

De corona gooide wel meer roet in het eten: de Eet Mee Praat Mee-bijeenkomsten gingen niet door en het kantoor was minder vaak open. Wonen Midden-Delfland zorgde wel voor een sociaal vangnet voor kwetsbare huurders. En noodzakelijk onderhoud werd gewoon uitgevoerd.

De HV Schiphoorn organiseert meerdere keren per jaar een huurderscafé. Ook dat kon in 2020 niet doorgaan, maar de huurders wisten het bestuur toch te bereiken. De bestuursvergaderingen werden via Teams gehouden. "Dan is er geen gezellig napraten. Alles wordt formeler en er is minder ruimte voor kennisoverdracht," zegt Peter Huster.

De huurdersverenigingen en Wonen Midden-Delfland stelden in 2020 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst op. Daarin zijn goede afspraken gemaakt, ook over de financiën. "De nieuwe samenwerkingsovereenkomst kwam tot stand met een externe procesbegeleider. Het ging soms met het mes op tafel, en dan kon hij tussenbeide komen. Maar over het algemeen is Wonen Midden-Delfland een goede overlegpartner. Het is wel jammer dat overleg steeds vaker overdag is. Dat is lastig voor jonge huurders, omdat die werken. Daardoor vergrijst de huurdersvertegenwoordiging."

Ter voorbereiding op het opstellen van de jaarlijkse prestatieafspraken hebben huurdersverenigingen, de gemeente en Wonen Midden-Delfland, eveneens met een externe procesbegeleider, een dag met elkaar aan tafel gezeten. "Wij kregen toen onze punten goed voor het voetlicht. Huurders zijn immers gelijkwaardige partners en moeten ook hun inbreng hebben. Feitelijk," stelt Peter Huster, "zijn wij ook professionals, maar dan onbezoldigd. Het overleg verliep goed. Er is wel het een en ander gepolderd, maar het resultaat is in orde."

Als hoogtepunten uit 2020 noemt Peter Huster de realisatie van de 24 nieuwbouwwoningen in de Kreek en de duurzaamheidsmaatregelen in Oranjewijk in Den Hoorn. Ook de overname van de Vestia-woningen in Maasdijk is een succes. "Het is mooi dat die woningen voor huurders in Maasdijk behouden zijn gebleven."

Wonen Midden-Delfland is een groene corporatie, die veel doet om haar bezit te verduurzamen. Dat moet niet ten koste gaan van onderhoud aan bestaande woningen. Wonen Midden-Delfland probeert dicht bij de huurders te staan en pakt de opmerkingen van de Huurdersverenigingen op. De Eet Mee Praat Mee-bijeenkomsten zijn wel nuttig. "Er komen wel vooral ouderen op af. Misschien zou zo'n bijeenkomst ook eens op aan het begin van de avond georganiseerd kunnen worden."

Peter Huster is er trots op dat de HV Schiphoorn erin slaagt huurders die vastgelopen zijn met woord en daad bij te staan, dat doet vooral de secretaris. "Onze Kerstkaart was ook mooi. We wilden onze leden een hart onder de riem steken in deze moeilijke tijden en ze het beste wensen. Bij sommige huurders zag ik onze kaart voor het raam hangen!"

## 7.2 Doorkijk naar 2021

### *Eet Mee Praat Mee*

Zodra dat mogelijk is start Wonen Midden-Delfland weer met de Eet Mee Praat Mee bijeenkomsten. Het ligt in de bedoeling er in 2021 vier te organiseren. De eerste Eet Mee Praat Mee bijeenkomst zal als thema dienstverlening hebben. Dit stond in 2020 al op de agenda maar kon vanwege de pandemie niet besproken worden.

### *Samenwerking met Huurdersverenigingen*

Zoals in de hierboven besproken samenwerkingsovereenkomst is bepaald zal Wonen Midden-Delfland in 2021 de Huurdersverenigingen meer vooraf betrekken en met de beide verenigingen werken aan een bredere betrokkenheid van de achterban (onder meer in werkgroepen, indien nodig digitaal).

### **HUURDERS MAASDIJK WELKOM BIJ HV MAASLAND**

Dick Tuitel is voorzitter van Huurdersvereniging Maasland. Hij heeft al vijf verschillende directeuren-bestuurders meegemaakt en vertelt: "Wonen Midden-Delfland is een fusiecorporatie. Voorheen hadden Maasland en Schipluiden/Den Hoorn elk een eigen woningbouwvereniging. De verschillen tussen die twee zijn met de fusie niet meteen weg en Wonen Midden-Delfland moet daarmee omgaan. Dat is niet altijd makkelijk."

De twee huurdersverenigingen van Wonen Midden-Delfland zijn fysiek ver van elkaar verwijderd. Ieder heeft zijn eigen specifieke gebied. "En je wilt," zo stelt Dick Tuitel, "wel naar elkaar toekomen, maar dat was in coronatijd niet mogelijk. Overleggen met je laptop is toch anders. Je hebt geen direct contact en bent snel afgeleid."

De HV Maasland heeft wel een aantal keren fysiek kunnen vergaderen, maar de helft van de vergaderingen is niet doorgedaan. Om via Teams te vergaderen moet je een Office-account hebben, en dat heeft nu eenmaal niet iedereen.

De samenwerking met Wonen Midden-Delfland verliep goed. Wonen Midden-Delfland is tot die samenwerking van harte bereid, maar bepaalt wel de grenzen ervan. Wonen Midden-Delfland en de huurdersverenigingen zouden over en weer nog wel wat beter naar elkaar kunnen leren luisteren. Het tussenoverleg over meer praktische zaken, tussen de reguliere overlegvergaderingen in, zou wat Dick Tuitel betreft fysiek moeten plaatsvinden; aan dit overleg neemt maar een gering aantal mensen deel.

Het opstellen van de prestatieafspraken verliep goed, maar de woningverdeling blijft voor de HV Maasland een lastig punt. Dick Tuitel: "Maar 25% van de vrijkomende woningen is voor woningzoekenden uit Midden-Delfland. Dat maakt het voor veel jongeren onmogelijk om op het dorp te blijven, terwijl ze dat wel graag willen. Voor ouderen geldt dat ook." Dit is ook bij de wethouder neergelegd, die aangeeft dat dat 'in Den Haag' bepaald is. En dat is natuurlijk ook zo, maar: "als je het niet aan laag voorlegt, komt hoog het nooit te weten."

Er werd in 2020 op Maasland niks gebouwd, alleen in Den Hoorn. Het project Veldesteijn was het laatste nieuwbouwproject hier, maar dat dateert alweer van vijf jaar geleden. "Het was een turn key-overname, dus er zijn wel een paar dingen die wij anders hadden gewild."

De overname van het Vestia-bezit in Maasdijk is een goede zaak. De nieuwe huurders kunnen lid worden van de HV Maasland, want: "qua cultuur zijn Maasland en Maasdijk wel zo'n beetje hetzelfde", aldus Dick Tuitel. Hij hoopt dat huurders uit Maasdijk in het bestuur van de HV Maasland plaats willen nemen. "Onze achterban wordt vergroot, maar ook ons werk. Want Maasdijk ligt in een andere gemeente, dus we moeten op twee plekken in gesprek over de prestatieafspraken."

Dick Tuitel noemt 2020 een treurig jaar. "Je hebt geen ledenvergadering kunnen houden, niks kunnen doen. Op een Teams- of zoomvergadering komt niemand af. Lichtpuntje is dat de kascontrole wél plaats heeft kunnen vinden. En hopelijk is er in de tweede helft van 2021 wat meer mogelijk."

### *Samenwerking met overige partijen*

Met Stichting Welzijn overlegt Wonen Midden-Delfland regelmatig over de doelgroep; dit zal in 2021 worden voortgezet.

Wonen Midden-Delfland zal in 2021 het College van B&W en de gemeenteraad van Midden-Delfland onder meer aandacht blijven vragen voor het belang en de woonbehoefte van haar eigen huurders en lokale en regionale woningzoekenden en de implicaties die dit heeft voor de nieuwbouwopgave in de gemeente.

Met de gemeente zal Wonen Midden-Delfland komend jaar bovendien verkennen hoe doorstroming en langer zelfstandig thuis optimaal kunnen worden vormgegeven en, in samenhang daarmee, de inzet van het WMO-budget.

### *Prestatieafspraken*

De Prestatieafspraken in de gemeente Midden-Delfland worden geëvalueerd. Eventuele aanpassingen zullen in de jaarschijf 2021 worden opgenomen.

Met de gemeente Westland en de bewoners van Maasdijk zal Wonen Midden-Delfland in 2020 zoeken naar een passende invulling van de prestatieafspraken en mogelijkheden om huurdersparticipatie in de gemeente vorm te geven.

### 7.3 Stand van zaken Koersplandoelstellingen

- Alternatief onderkomen voor het loket gevonden en verloren voorwerpen (voor eind 2019).
- Afsluiten samenwerkingsconvenanten:
  - 1 Vroegsignalering betalingsachterstanden, schuldhulpverlening en financiële begeleiding met gemeente;
  - 2 Begeleid wonen;
  - 3 Wonen & zorg.
- Aansluiten bij convenant tussen Gemeente en Stichting Vluchtelingenwerk.

Een loket voor gevonden en verloren voorwerpen is in 2019 ondergebracht bij notariskantoor Van Stenis in Maasland.

Als het gaat om vroegsignalering is er 2020 is er verschillende malen contact geweest met de gemeente Midden-Delfland. Een convenant staat voor 2021 op de agenda. In 2020 is het convenant vroegsignalering getekend met de gemeente Westland voor de woningen in Maasdijk.

Er is een werkgroep van de DWO regio (Delft, Westland en omstreken) waarin zorgpartijen, gemeenten, woningcorporaties en Delft Support afspraken maken over begeleid wonen. Een convenant is in concept gereed.

Op het gebied van wonen en zorg heeft Wonen Midden-Delfland haar rol gepakt met het opstellen van de beleidsvisie wonen en zorg, die in 2020 in de dagelijkse praktijk is geïncorporeerd.

Er is nauw contact met Participe over de begeleiding van vluchtelingen.

⇒ De koersplandoelstellingen zijn goeddeels behaald.

## 8. Vitale dorpskernen

**De gemeente Midden-Delfland bestaat uit drie dorpen, elk met een eigen karakter. Wonen Midden-Delfland is sociaal betrokken bij de dorpskernen en haar bewoners, sinds eind 2020 ook bij die uit Maasdijk. Het beleid in iedere kern is afgestemd op de lokale behoefte.**

**De corporatie wil haar huurders kennen en ontmoeten. Door middel van individuele gesprekken ontdekt de corporatie wat wonen met plezier voor haar huurders betekent. Deze kennis neemt Wonen Midden-Delfland mee naar bewonersbijeenkomsten, zoals de Eet Mee Praat Mee-sessies.**

**De dorpskernen blijven onder meer vitaal door investeringen in leefbaarheid. De mogelijkheden hiertoe zijn door wet- en regelgeving beperkt, maar de corporatie doet wat ze kan.**

**Met haar bedrijfs- en maatschappelijk onroerend goed wil Wonen Midden-Delfland het voorzieningenniveau in alle drie de kernen op peil houden.**

### 8.1 Resultaten 2020

#### *Maatwerk*

Wonen Midden-Delfland haalt graag per thema input op. Bijvoorbeeld via de Eet Mee Praat Mee-bijeenkomsten, die in voorgaande jaren door grote aantallen huurders werden bijgewoond. In 2020 konden ze als gevolg van de coronapandemie en de beperkingen die de overheid ter bestrijding daarvan moest nemen, geen doorgang vinden.

#### *Individuele gesprekken*

Jaarlijks wil Wonen Midden-Delfland zo'n 400 individuele gesprekken voeren met haar huurders. Deze gesprekken zijn vervangen door Eet Mee Praat Mee-bijeenkomsten en de welkomstgesprekken die sinds 2020 met iedere nieuwe huurder worden gevoerd. Doel van de welkomstgesprekken is enerzijds de huurders te leren kennen, zodat ze een gezicht hebben bij de corporatie en weten bij wie ze aan kunnen kloppen. Anderzijds beoogt Wonen Midden-Delfland met de welkomstgesprekken problemen vroegtijdig te signaleren.

De gesprekken vonden in het verslagjaar noodgedwongen grotendeels telefonisch plaats.

#### *Leefbaarheid*

In 2020 organiseerde Wonen Midden-Delfland een strategiemiddag over dit onderwerp; deze is beschreven in Hoofdstuk 7.

Daarnaast gaf Wonen Midden-Delfland € 23.291 uit aan leefbaarheid. Dit bedrag, waarin loonkosten niet zijn opgenomen, is relatief laag, maar het is het maximaal mogelijke binnen de strenge voorwaarden waaraan uitgaven aan leefbaarheid moeten voldoen.

#### *Overlast*

Wonen Midden-Delfland heeft in 2020 een brochure gemaakt, waarin wordt uitgelegd welke soorten overlast er kunnen zijn en wat er gedaan kan worden om overlast te voorkomen of op te lossen. Wonen Midden-Delfland vindt dat bewoners in principe zelf overlastzaken op moeten lossen en geeft waar nodig voorlichting over hoe dat kan. Deze nieuwe aanpak heeft ertoe geleid dat er minder overlastzaken door de corporatie zijn opgepakt.

#### *MOG en BOG*

In alle drie de kernen faciliteert Wonen Midden-Delfland gezondheidscentra die onderdak bieden aan een huisarts, een tandarts en een fysiotherapeut.



## HAPPY MET GESNOEIDE LIGUSTER

De heer en mevrouw Zegwaard wonen sinds bijna een jaar in hun appartement in de Singelhof. Ze zijn geboren en getogen Maaslanders en komen van de Severij, waar ze 47 jaar gewoond hebben in een grote woning met een tuin aan de voorkant, een tuin aan de zijkant en een tuin aan de achterkant.

“We zaten daar heerlijk naar ons zin,” vertelt de heer Zegwaard. “Maar het werd te groot. Als je ouder wordt, wordt het te bewerkelijk. Je bent proper op je tuin, wilt het graag zelf doen. Ik kom uit de tuinbouw, dus ik weet er alles van.” Mevrouw Zegwaard voegt daaraan toe: “Niet alleen de tuin was te groot, maar ook het huis. In 64 jaar huwelijk heb je veel spullen vergaard, die je niet meer allemaal nodig hebt.”

Om in aanmerking te komen voor een woning, moet je moet ingeschreven staan als woningzoekenden. En als inwoner van de gemeente krijg je in bepaalde gevallen voorrang. “Wij wonen hier al heel lang. Onze kleindochter, die in de verpleging zit, heeft van alles gedaan om ervoor te zorgen dat we hier naartoe zouden kunnen als er iets vrijkwam dat naar onze zin was.”

Uiteindelijk belandde het echtpaar Zegwaard in hun huidige woning, naast de Hammerdreef, die doorloopt naar de katholieke kerk. Tussen de woning en de kerk ligt een plas en een stuk groen dat onderhouden wordt door de gemeente. “Elke maand komen er mensen van de afdeling Groenonderhoud, een vrouw en drie mannen. Zij onderhouden het en er wordt gemaaid. We maken geregeld een praatje met ze.”

De heer en mevrouw Zegwaard waren blij met hun nieuwe woning en verheugden zich op het uitzicht op de kerk, maar in plaats daarvan keken ze tegen een grote liguster aan, waar ze niet overheen konden kijken. Niks geen uitzicht!

“Dus ik naar de gemeente,” vertelt de heer Zegwaard. “Ik ken daar iemand nog van vroeger, en ik wilde hem vragen de struik tot aan de grond af te zagen. Maar die zei dat de gemeente niks voor ons kon doen. Toen wist ik genoeg: ik naar Wonen Midden-Delfland.” Daar werd de heer Zegwaard vriendelijk te woord gestaan door een mevrouw die beloofde het te zullen onderzoeken.

“Onze burens zeiden: ‘Buurman, hier hoeft je niet aan te beginnen. Anderen zijn hier al zo lang mee bezig geweest en die kregen het nooit gedaan.’ Maar ik dacht: ‘Dat zullen we nog wel zien!’” En de heer Zegwaard kreeg gelijk. Er kwamen mannen kijken hoe erg het was en warempel, toen de vaklieden van Wonen Midden-Delfland naar de Singelhof kwamen voor onderhoud, werd ook de gewraakte liguster, zoals gevraagd, tot op de grond afgezaagd.

Het uitzicht vanuit hun woning is nu precies wat de heer en mevrouw Zegwaard zich er van hadden voorgesteld, of toch niet helemaal, want ... er staat *nóg* een liguster in hun blikveld. Maar die mag blijven, want die zit vol met vogels. “Ik heb al koolmeesjes gezien en een kokmeeuw en een reiger”, vertelt de heer Zegwaard. “We wachten af wat de afgezaagde liguster in het voorjaar zal doen, maar ik denk dat het goed gaat zo. Wij zijn er happy mee!”

## 8.2 Doorkijk naar 2021

### *Goede en leefbare buurten*

Waar dat kan en mag wil Wonen Midden-Delfland een bijdrage leveren aan activiteiten in straten, wijken en buurten. Initiatieven daarvoor moeten vanuit de bewoners zelf komen, en bij de uitvoering moeten zij ook zelf betrokken zijn.

### *Duurzame tuinen*

Wonen Midden-Delfland zet in op aanleg, onderhoud en handhaving van duurzame tuinen. Er moet een omslag komen in het denken van de huurders: veelal betegelde tuinen moeten groener worden. In 2020 heeft Wonen Midden-Delfland zich daarom als eerste corporatie in Nederland aangesloten bij de Stichting Steenbreek.

Deze stichting ondersteunt organisaties met een activiteitenpakket om de negatieve gevolgen van verstening om te zetten in de positieve effecten van vergroening. In 2021 zullen acties worden georganiseerd om samen met de huurders de tuinen in Midden-Delfland te vergroenen.

#### *Overlast minimaliseren*

Wonen Midden-Delfland reageert adequaat op signalen van overlast in de wijken. De corporatie heeft extra aandacht voor (opbouwende) overlast. Net als in 2020 zijn bewoners in 2021 door de coronapandemie meer thuis en de onzekere sociaaleconomische situatie kan spanningen met zich meebrengen. Wonen Midden-Delfland stuurt op het zelfoplossend vermogen van bewoners.

### **8.3 Stand van zaken koersplandoelstellingen**

- Onderdeel van de 2 nieuwe beleidsstukken – kwaliteits-, en duurzaamheidsbeleid - die uit dit koersplan voortkomen, is integrale afstemming op lokale behoefte/maatwerk per dorpskern (2018-2019).
- In overleg met huurders, gemeente en samenwerkingspartners een wijkplan opstellen per dorpskern, voor eind 2021 3 in totaal.
- De 3 wijkplannen vastleggen als onderdeel van de prestatieafspraken.
- Individuele gesprekken met huurders, minimaal 415 per jaar.
- Een kennismakingsgesprek met elke nieuwe huurder.
- Elk jaar een bewonersbijeenkomst in iedere dorpskern, 12 in totaal in de periode 2018-2021.
- Behoud bestaand MOG en BOG voor vitale dorpskernen.

Het duurzaamheidsbeleid is in 2019 vastgesteld en het kwaliteitsbeleid is opgesteld als onderdeel van de in 2020 opgestelde portefeuillestrategie.

Het voornemen om wijkplannen op te stellen is komen te vervallen, toen bleek dat daar bij huurders en gemeenten geen belangstelling voor bestond.

De kennismakingsgesprekken zijn ingevoerd. Zie ook het interview met Mary Scholtes in Hoofdstuk 3.

De Eet Mee Praat Mee-bijeenkomsten worden als zeer waardevol ervaren; ze moesten in 2020 wijken in verband met de coronapandemie. Zodra dat kan worden ze in ere hersteld.

De voorzieningen in de drie dorpskernen zijn op niveau gebleven.

- ⇒ De Koersplandoelstellingen zijn deels komen te vervallen, na overleg met huurders en gemeenten, en deels behaald.

## 9. Organisatie en communicatie

**De corporatiesector is volop in beweging. In steeds sneller tempo volgen de veranderingen elkaar op. Om in staat te zijn met deze veranderingen om te gaan, moet ook de organisatie in beweging blijven.**

**Bij de verdere ontwikkeling van de organisatie worden de medewerkers meegenomen. Zo blijft de organisatie flexibel, wendbaar en toekomstbestendig. Leidend hierbij zijn de kernwaarden gedreven, toegankelijk en met plezier.**

### 9.1 De cijfers over 2020

#### *Personeel*

Op 31 december 2020 telde Wonen Midden-Delfland 18 vaste medewerkers met in totaal 15,85 fte.

	Aantal medewerkers	Bezetting in fte
Directie	1	1,00
Directiesecretaresse	1	0,81
Wonen	6	5,22
Financiën	4	3,57
Vastgoed	6	5,25
Totaal	18	15,85

In 2020 bedroeg het ziekteverzuim 0,94%. Dit is een daling ten opzichte van 2019, toen het ziekteverzuim 1,77% bedroeg.

Wonen Midden-Delfland spant zich in om het ziekteverzuim zo laag mogelijk houden, onder meer door kosteloos fysiotherapie en ergotherapie aan te bieden, waar dat noodzakelijk dan wel gewenst is. De Care Group ondersteunt Wonen Midden-Delfland bij de verzuimbegeleiding.

Wonen Midden-Delfland vindt het belangrijk om te investeren in de ontwikkeling van haar medewerkers, zodat ieders kwaliteiten optimaal worden benut. Wat elke medewerker afzonderlijk nodig heeft, wordt jaarlijks besproken in de plangesprekken in maart, de vervolggesprekken in juli en de beoordelingsgesprekken in december.

In 2020 volgde een aantal medewerkers individueel verschillende opleidingen en cursussen. Dit wordt deels bekostigd uit het eigen loopbaanontwikkelingsbudget, waarover iedere medewerker beschikt en deels uit het opleidingsbudget van de organisatie.

In 2020 heeft Wonen Midden-Delfland stappen gezet in het verder professionaliseren van de organisatie. "Het leuke hieraan," vertelt directiesecretaresse Astrid de Koning, "vond ik de sessie met de directeur en het MT, waarin we met elkaar ons groepsprofiel hebben opgesteld. Wat blijkt? We zijn een ambitieus team, gericht op vooruitgang en het bereiken van onze doelen. Ik ben in het groepsprofiel de verbinder tussen de afdelingen. Dat is ook precies de rol die ik vervul binnen onze organisatie en waar ik blij van word!"

Wonen Midden-Delfland consulteert en informeert haar medewerkers tijdens medewerkersbijeenkomsten. In 2020 waren dat er vier, waar nodig aangepast aan de coronamaatregelen. Aan de orde kwamen onder meer de lopende projecten, KWH, de portefeuillestrategie, het jaarwerk 2019, de jaarlijkse huuraanpassing, begroting en jaarplan 2021, integriteit, organisatieontwikkeling en de enquête werkdruk.

#### *Communicatie*

De huurders ontvangen vier keer per jaar een digitale nieuwsbrief, met daarin informatie over de activiteiten van Wonen Midden-Delfland. Twee keer per jaar wordt de nieuwsbrief ook per post verstuurd, zoals bijvoorbeeld in juni, met daarin met informatie over de jaarlijkse huuraanpassing. Daarnaast worden huurders per brief geïnformeerd over de servicekostenafrekening en onderhoudswerkzaamheden.

Wonen Midden-Delfland zet voor haar communicatie sociale media in, zoals Twitter, Facebook en LinkedIn. Voor alle stakeholders en belangstellenden is er de website [www.wonenmd.nl](http://www.wonenmd.nl).

Zodra de noodzaak daarvoor zich aftekende, werd het kantoor coronaproof gemaakt, en werd bij iedereen afzonderlijk het thuiswerken mogelijk gemaakt. Vergaderen met elkaar en met derden via Teams en Zoom werd onderdeel van het nieuwe normaal.

## **9.2 Doorkijk naar 2021**

#### *Doorontwikkelen digitale mogelijkheden*

Het in- en extern vergaderen zal waar nodig verder worden uitgebouwd. Ook gaat Wonen Midden-Delfland onderzoeken of medewerkersbijeenkomsten via Teams of Zoom kunnen plaatsvinden en hoe online bijeenkomsten met bewoners kunnen worden gerealiseerd.

#### *Opstellen en naleven opleidingsplan*

Op basis van de behoeften van de medewerkers wordt een opleidingsplan opgesteld. De kosten die hiermee gemoeid zijn worden deels opgenomen in de begroting.

#### *Primair systeem*

Wonen Midden-Delfland streeft naar verbetering van het primaire systeem (ERP) en wil hier in 2021 keuzes over maken. Dit gebeurt in samenwerking met vijf collega-corporaties, die in 2020 gezamenlijk hebben vastgesteld wat de meerwaarde van een nieuw ERP-systeem zou moeten zijn. Vervolgens is op zoek gegaan naar een leverancier die de beoogde meerwaarde kan bieden. Het huidige applicatielandschap is in beeld gebracht en van de aanwezige applicaties is bepaald welke eventueel vervangen zouden mogen worden. Daarnaast is de gewenste manier van werken bepaald.

Op basis van de aldus gemaakte keuzes wordt begin 2021 een leverancier gekozen.

## **9.3 Stand van zaken Koersplandoelstellingen**

- Elke medewerker kan met plezier de taken uitvoeren waar hij goed in is en kan een training volgen als dat nodig/wenselijk is.
- Verdere professionalisering.

⇒ Als het gaat om bovenstaande doelstellingen uit het Koersplan werden in 2020, net als in de jaren daarvoor, diverse stappen gezet.

## 10. Financieel verslag

**Wonen Midden-Delfland streeft naar een gezonde financiële positie. Met name aan het financierings- en huurbeleid wordt veel aandacht besteed. Het huurbeleid is vastgelegd in een huurprijsbeleid dat jaarlijks wordt geactualiseerd en zo nodig wordt bijgesteld. De bevoegdheden en de wijze van informatievoorziening en verantwoording zijn vastgelegd in onder meer het reglement Financieel beleid en beheer en het treasury- en beleggingsstatuut. Het in 2020 geactualiseerde Investeringsstatuut en het Intern Financieel Sturingskader geven verdieping aan deze documenten, door onder meer te omschrijven hoe nieuwe investeringen verantwoord worden en welke kaders hierop van toepassing zijn.**

### 10.1 Marktwaaarde en beleidswaaarde

*Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaaarde*

Het jaar 2020 kenmerkt zich, net als 2019, door een sterk aantrekkende woningmarkt. De vraag naar zowel koop- als in de huurwoningen blijft onverminderd groot. Mede hierdoor is de marktwaaarde van de woningportefeuille van Wonen Midden-Delfland gestegen. De overname van het Vestia-bezit in Maasdijk heeft eveneens aan deze stijging bijgedragen. Tenslotte is voor deze stijging ook de toevoeging van de nieuwbouwwoningen in De Kreek verantwoordelijk. De totale omvang van de woningportefeuille is gegroeid naar een waarde van ruim € 354 miljoen.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van de manier waarop het bezit wordt gewaardeerd, conform de basis variant, wat inhoudt dat er gebruik wordt gemaakt van een wettelijke en regio-gebonden disconteringsvoet voor het bepalen van de marktwaaarde. Deze disconteringsvoet bevat een rekenformule die synoniem is aan de marktwaaardeontwikkelingen als gevolg van een verder aangetrokken koopmarkt. Tevens dient rekening te worden gehouden met de toegenomen vraag op de koopmarkt en dat deze krapte resulteert in een leegwaarde groei per m<sup>2</sup> van onze vastgoedportefeuille.

De huurprijsontwikkeling van het sociale vastgoed heeft een neerwaartse invloed gehad op de waardeontwikkeling. Hoewel de ontwikkeling van de contractuur positief is, blijft deze achter ten opzichte van de markthuur door een gematigde huurverhoging en het passend toewijzen. Hiermee geeft Wonen Midden-Delfland invulling aan haar maatschappelijke taak op het gebied van betaalbaarheid.

Door de hantering van marktwaaarde in verhuurde staat is het eigen vermogen van Wonen Midden-Delfland vanaf 2016 fors toegenomen. Deze vermogensstijging kan de indruk wekken dat de financiële armslag van Wonen Midden-Delfland is toegenomen. Maar het gaat hier om een toename van het vermogen die in werkelijkheid niet gerealiseerd wordt, omdat de woningen in de verhuur blijven.

Voor een goed begrip hiervan wordt onderstaand het verschil tussen de *marktwaaarde* en de *beleidswaaarde* inzichtelijk gemaakt. De *beleidswaaarde* is een waarderingssystematiek waarin het eigen beleid van Wonen Midden-Delfland wordt vertaald in een waardering van haar vastgoed. Dit beleid is vooral nadelig ten opzichte van de marktwaaarde door het gehanteerde sociale huurbeleid van Wonen Midden-Delfland en het doorexploiteren van woningen, waar deze bij *marktwaaarde* ook kunnen worden verkocht.

	<b>DAEB</b>	<b>niet-DAEB</b>	<b>Totaal</b>
Marktwaaarde	€ 307.820.545	€ 46.452.229	€ 354.272.774
Beleidswaarde	€ 131.795.416	€ 37.311.650	€ 169.107.066
Verschil	€ 176.025.129	€ 9.140.579	€ 185.165.708

Zoals bovenstaande tabel laat zien, zorgt de waardering op marktwaaarde voor een significant hogere waarde dan die op beleidswaarde.

De 'marktwaaarde verhuurde staat' biedt wel waardevolle informatie over de marktconforme verdien capaciteit van Wonen Midden-Delfland en de wijze waarop die wordt ingezet voor de volkshuisvestelijke doelstellingen. De hantering van de 'marktwaaarde verhuurde staat' maakt van de marktconforme exploitatie van het vastgoed het referentiekader om het eigen beleid op complexniveau tegen af te zetten.

De beleidsmatige beschouwing op het verschil tussen de marktwaaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie is nader uitgewerkt in de jaarrekening. Voor deze uitwerking zij verwezen naar de toelichting op de balans, paragraaf 1 Vastgoedbeleggingen.

#### *Eigen vermogen en jaarresultaat*

Het eigen vermogen van Wonen Midden-Delfland is in 2020 veranderd met het jaarresultaat. Het jaarresultaat bedroeg in 2020 € 16.084.445. Op 31 december 2020 bedroeg het eigen vermogen € 222.500.512.

Per 31 december 2020 is in totaal € 156,1 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2019: € 139,9 miljoen) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is bepaald in overstemming met het Handboek modelmatig waarderen en is daarmee geldend ten tijde van het opmaken van de verslaglegging conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Wonen Midden-Delfland. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaaarde in verhuurde staat van het DAEB-bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen, zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen.

"2020 was een jaar van uitersten", aldus manager Financiën Petra Braal. "Het heeft, door de corona, andere capaciteiten van medewerkers gevraagd en ook de huurders kregen te maken met een veranderende situatie. Werkzaamheden en dienstverlening zijn nog meer gedigitaliseerd en het thuis werken werd ingevoerd. Ondanks alle maatregelen en beperkingen hebben we in 2020 de gehele bedrijfsvoering uitgevoerd conform het jaarplan en zijn we de afspraken nagekomen die we in- en extern had gemaakt: de duurzaamheidsprojecten zijn doorgegaan, nieuwbouw de Kreek is opgeleverd, het onderhoud is uitgevoerd, de stook- servicekosten zijn afgerekend, de reguliere werkzaamheden met betrekking tot de kwartaalcijfers, jaarcijfers en de begroting zijn uitgevoerd en daar bovenop heeft Wonen Midden-Delfland een bijdrage kunnen leveren aan het behoud van bezit van Vestia in de gemeente Westland."

Het bestuur van Wonen Midden-Delfland heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van de herwaarderingsreserve dat bij ongewijzigd beleid niet of pas op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 185 mln. Dit impliceert dat circa 52% van het totale vermogen niet of pas op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

#### *Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de beleidswaarde*

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat die hierboven is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en is de grootste post waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De beleidswaarde, die in 2018 is ingevoerd, is nog in ontwikkeling is nog steeds in ontwikkeling en hangt onder meer samen met:

- Aanpassing van de huurstijgingsparameter: bij bepaling van de beleidswaarde is de (bij mutatie van de woning te realiseren) markthuur aangepast naar de streefhuur. In de praktijk bepaalt Wonen Midden-Delfland bij mutatie de nieuwe huur mede rekening houdend met passen toewijzen en afspraken met de huurdersvereniging over huursomstijging. Dit betekent dat de ingerekende streefhuur niet c.q. niet altijd direct bij mutatie wordt gerealiseerd, waarbij als 'afslag' de beste schatting is verwerkt.
- Bepaling van de toegepaste disconteringsvoet, conform de in het Handboek modelmatig waarden marktwaarde 2019 opgenomen disconteringsvoet voor het type vastgoedbezit en regio waarin Wonen Midden-Delfland actief is. Dit ondanks dat door het in de beleidswaarde inrekenen van een lagere huur (betaalbaarheid) en hogere kwaliteit (onderhoud) een lager risicoprofiel kan worden verondersteld.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van onderhoudskosten versus investeringen en/of toerekening van niet direct vastgoedgerelateerde bedrijfslasten.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van beheerskosten.

In 2020 zijn ontwikkelingen te zien in de beleidswaarde met betrekking tot de diverse normen:

- Beschikbaarheid: er wordt uitgegaan van doorexploiteren;
- Betaalbaarheid: er wordt uitgegaan van de beleidshuur. Binnen Wonen Midden-Delfland is deze gelijk aan de streefhuur;
- Beheerskosten; de bepaling van de beheerskosten is aangepast waardoor onder meer kosten voor bestuur en accountant als overige organisatiekosten worden beschouwd en niet meer als beheerskosten.

## 10.2 Indicatieve bestedingsruimte

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties publiceert jaarlijks vóór 1 juli de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW), een indicatie van de voor investeringen beschikbare financiële middelen van woningcorporaties. Met de IBW kunnen gemeenten en huurders beter onderbouwd in gesprek met corporaties over de lokale prestatieafspraken.

De berekende IBW kan worden ingezet voor nieuwbouw, woningverbetering of huurmatiging, of voor een combinatie van deze drie posten. Dit bepalen woningcorporaties, gemeenten en huurdersorganisaties samen.

De IBW van Wonen Midden-Delfland is beperkt. Er al fors ingezet op huurmatiging en investeringen in duurzaamheid en dat is verwerkt in de meerjarenbegroting en de prognoses.

## 10.3 Huren en huurprijsbeleid

Het huurbeleid van Wonen Midden-Delfland dateert van 1 oktober 2016. Het streefhuurpercentage is daarin vastgesteld op gemiddeld 75% van de maximaal redelijke huurprijs. Doel hiervan was de betaalbaarheid te bewaken en om te voldoen aan de regionale afspraak om 70% van de vrijkomende woningen in het betaalbare segment te verhuren. Dit beleid is in 2020 gehandhaafd.

De gemiddelde kale huur van huurders met een sociaal huurcontract was op 31 december 2020 € 600,26. Dit is gemiddeld 71,99% van de maximaal redelijke huur (€ 833,82 per 31 december 2020). Het gemiddeld aantal punten van deze woningen was 159. De gemiddelde streefhuur van de woningen met een toekomstige sociale huurovereenkomst is € 647,67 op basis van een streefhuurpercentage van gemiddeld 75%.

De gemiddelde kale huur voor huurders met een geliberaliseerd contract was op 31 december 2020 € 837,79. Dit is gemiddeld 90,68% van de maximaal redelijke huur (€ 963,56 per 31 december 2020). Het gemiddeld aantal punten van deze woningen was 182. De gemiddelde streefhuur van de 123 toekomstige geliberaliseerde huurcontracten is € 812.

Alle huurtoeslaaanvragen worden door de Belastingdienst afgehandeld. Toekenning van huurtoeslag gebeurt op basis van een schatting van het inkomen. Ook de afrekening van de huurtoeslag loopt via de Belastingdienst.

### *Huurderving en huurachterstand*

Bij mutatie van een woning kan het gebeuren dat een woning korte tijd leeg staat in verband met onderhoud. De huurderving ten laste van de exploitatierekening bedroeg in 2020 € 57.587 (0,58% van de totale jaarhuur).

De huurachterstand bedroeg eind 2020 € 70.441 (2019: € 76.336,78).

Op 31 december 2020 waren er twaalf huurders met een betalingsregeling en waren 28 vorderingen in handen van de deurwaarder. In het verslagjaar vond één ontruiming plaats.



Het incassobeleid van Wonen Midden-Delfland is gericht op het voorkomen van huurachterstanden en houdt rekening met de financiële situatie van de huurder. Als een huurder een huurachterstand heeft, wordt deze huurder schriftelijk of telefonisch benaderd. In een persoonlijk gesprek met de huurder worden de mogelijkheden besproken: een betalingsregeling of doorverwijzing naar de gemeente als sprake is van structurele financiële problemen. Blijft de huurachterstand oplopen of komt de huurder een betalingsregeling niet na, dan komt de vordering in handen van de deurwaarder. Hieraan voorafgaand krijgt de huurder een brief waarin de incassokosten worden vermeld.

Omdat de huurachterstand bij een aantal huurders verder is opgelopen, is een voorziening getroffen voor de huurachterstand en de kosten van de deurwaarder. Op 31 december 2020 was deze voorziening € 54.876. De huurvoorstand bedroeg ultimo 2020 € 146.436.

## **10.4 Actualiteiten op financieel, fiscaal en treasury gebied**

### *Beleggingen*

Eventuele overtollige gelden zet Wonen Midden-Delfland weg op een bedrijfsspaarrekening, conform het treasury- en beleggingsstatuut. Wonen Midden-Delfland biedt geen financiële ondersteuning aan buitenlandse instellingen en onderneemt geen ontwikkelingsactiviteiten in het buitenland.

### *Vennootschapsbelasting*

Sinds 2008 is een corporatie belastingplichtig over alle kernactiviteiten. De sociale huursector als geheel heeft afspraken gemaakt met de Belastingdienst over de toepassing van deze vennootschapsbelasting, die zijn vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (VSO II). Deze overeenkomst gold in eerste instantie voor een periode van vijf jaar en werkt terug tot 1 januari 2008. Zolang er geen sprake is van een opzegging, wordt deze overeenkomst automatisch verlengd. Wonen Midden-Delfland werkt binnen de kaders van deze overeenkomst.

In het verleden heeft Wonen Midden-Delfland ervoor gekozen om VPB-betalingen naar de toekomst te verschuiven. Hiervoor werd gebruik gemaakt van fiscale mogelijkheden als het vormen van een fiscale onderhoudsvoorziening en het bezit af te waarderen naar de toen lagere WOZ-waarde.

De forse stijging van de WOZ-waarden de afgelopen jaren en de aangescherpte regels voor het vormen van de fiscale onderhoudsvoorziening resulteerden erin dat Wonen Midden-Delfland in fiscaal boekjaar 2018 in een betalende positie terecht is gekomen. Over 2020 is circa € 2 miljoen aan VPB betaald. Hiervan is € 1,1 miljoen gerelateerd aan de voorlopige aanslag over 2020. € 900.000 heeft betrekking op de bijstelling van de jaren 2018 en 2019 als gevolg van een hogere WOZ-waardestijging. Om deze grote fluctuaties in de toekomst te voorkomen is vanaf 2021 een prognoseberekening gemaakt van VPB-lasten, waarin standaard een extra opslag boven op de WOZ-waardeontwikkeling wordt gerekend. Dit is nodig omdat de marktwaardeontwikkeling voor het bezit van WMD sneller lijkt te stijgen dan de prognoses.

### *Wet Waardering onroerende zaken*

De Wet Waardering onroerende zaken (WOZ) speelt op steeds meer fronten een rol van betekenis voor woningcorporaties. Niet alleen als grondslag voor de heffing van de onroerendezaakbelasting, maar ook als grondslag voor de verhuurderheffing en bij de bepaling van de waarde in het economisch verkeer van vastgoed voor de vennootschapsbelasting. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hanteert de WOZ-waarde mede als uitgangspunt bij de bepaling van het faciliteringsvolume.

### *Bijdrageheffing saneringssteun en verhuurderheffing*

In 2020 is er geen sprake geweest van een bijdrageheffing saneringssteun. De verhuurderheffing bedroeg in 2020 € 1.711.918.

### *Financiering*

Het WSW heeft in 2020 een borgingsplafond afgegeven van € 102.694.000. In dit borgingsplafond is rekening gehouden met de overname van het Vestia-bezit (verhoging van € 30.000.000 t.o.v. 2019) ter dekking van de overgenomen leningenportefeuille van € 28.732.000. Omdat de leningenportefeuille hoger is dan het borgingsplafond, kunnen er geen extra leningen worden geborgd zonder toestemming van het WSW. De leningenportefeuille bedroeg op 31 december 2020 € 102.832.685 miljoen, inclusief de aflossingsverplichting voor het komende jaar van € 1.676.857 miljoen voor Wonen Midden-Delfland.

## **10.5 Financiële continuïteit**

De combinatie van de opgelegde verhuurderheffing, beperkingen in het huurbeleid (zoals het bevriezen van de liberalisatiegrens) en de vennootschapsbelasting (VPB) betekent een zware aanslag op de middelen van de corporatie. Vanaf 2019 legt de onvermijdelijke VPB-heffing een groot beslag op de middelen van Wonen Midden-Delfland.

Lopende projecten worden gehandhaafd. Dit is mogelijk dankzij de goede liquiditeitspositie van Wonen Midden-Delfland. Het verkoopbeleid is sinds een aantal jaar zeer gematigd: er worden op dit moment geen woningen verkocht, met uitzondering van een aantal VoV-woningen.

Het verdieneffect van de extra huurverhoging is onvoldoende om de verhuurderheffing te compenseren. Investeringsmogelijkheden in de toekomst staan onder druk door de VPB-verplichting, de Wet Eenmalige huurverlaging en de huurbevriezing in 2021. Om de portefeuille in balans te houden, investeert Wonen Midden-Delfland zowel in haar huidige woningvoorraad als in nieuwbouw. Mocht het in de toekomst financieel noodzakelijk zijn woningen te verkopen, dan kan Wonen Midden-Delfland haar beleid op dit punt aanpassen. Wonen Midden-Delfland kijkt kritisch naar de kosten van beheer en onderhoud. Verplichtingen worden pas aangegaan als er voldoende zekerheid is over de liquiditeit.

## **10.6 Risicomanagement**

Ook in 2020 benoemde Wonen Midden-Delfland de grootste risico's voor de organisatie; deze werden besproken met de Raad van Commissarissen. De risico's kregen vervolgens een plek in de meerjarenbegroting 2021-2029 waarin voor een aantal risico's verschillende scenario's zijn doorgerekend. In 2020 is onder meer beter vorm gegeven aan de fiscale risico's en risico's rond aanbesteding- en vastgoed. Diverse kritische bedrijfsprocessen zijn beschreven en getoetst door middel van een interne controle.

Als een belangrijk risico ziet Wonen Midden-Delfland de politiek. Het is bekend welke enorme impact politieke besluiten op de bedrijfsvoering van een organisatie kunnen hebben. Daarmee samenhangend zijn de organisatiegrootte van Wonen Midden-Delfland, de (verplichte) duurzaamheidsinvesteringen, de beperkter wordende investeringsmogelijkheden en ICT-gerelateerde bedreigingen ook risico's waar Wonen Midden-Delfland zich terdege van bewust zijn.

Wonen Midden-Delfland toetst de risico's regelmatig en neemt waar nodig maatregelen om ze te beheersen. Wonen Midden-Delfland is behoudend waar het op nemen van risico's aankomt en gaat doordacht met haar bedrijfsmiddelen om. Jaarlijks worden in een aparte MT-sessie de risico's en bijbehorende maatregelen besproken. De uitkomsten ervan worden gedeeld met de Raad van Commissarissen.

Integriteit binnen de organisatie heeft de volle aandacht. Het is een vast agendapunt tijdens MT-vergaderingen. Daarnaast bespreekt Wonen Midden-Delfland integriteit regelmatig organisatiebreed en in de vergaderingen van de Raad van Commissarissen in de vorm van cases.

## 10.7 Financiële kengetallen

De Aw en het WSW beoordelen de financiële prestaties van Wonen Midden-Delfland vooral aan de hand van de onderstaande financiële kengetallen vanuit de begroting 2021:

Kengetallen MJB Daeb	Externe norm	Interne signaal waarde	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
ICR (FMP)	>1,4	<1,5	1,45	1,59	1,64	1,68	1,71	1,91	2,02	2,06	2,15
Loan to Value beleidswaarde % (FMP)	<85%	>70%	72,5	72,1	71,6	70,7	69,5	68,0	66,5	64,9	63,6
Solvabiliteit beleidswaarde % (FMP)	>15%	<25%	18,2	19,6	21,6	23,9	26,4	29,0	31,3	33,7	35,9
Dekkingsratio marktwaarde % (FMP)	<70%	>50%	44,4	43,4	40,6	37,9	35,5	33,1	30,8	28,9	27,4

Kengetallen MJB niet-Daeb	Externe norm	Interne signaal waarde	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
ICR (FMP)	>1,8	<1,9	2,62	2,79	2,80	2,77	2,73	2,77	2,85	3,02	3,12
Loan to Value beleidswaarde % (FMP)	<75%	>70%	34,2	33,3	32,8	32,0	31,1	29,7	28,5	27,3	26,1
Solvabiliteit beleidswaarde % (FMP)	>40%	<50%	38,0	41,3	44,7	48,1	51,6	54,1	56,2	58,2	60,2
Dekkingsratio marktwaarde % (FMP)	<70%	>50%	26,1	25,2	24,5	23,5	22,5	21,2	20,1	19,0	17,9

Kengetallen MJB Wonen Midden-Delfland (Daeb en Niet-Daeb)	Externe norm	Interne signaal waarde	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
ICR (FMP)	>1,4	<1,5	1,62	1,76	1,81	1,83	1,85	2,03	2,13	2,20	2,28
Loan to Value beleidswaarde % (FMP)	<85%	>70%	64,7	64,3	64,0	63,3	62,4	61,0	59,5	58,0	56,8
Solvabiliteit beleidswaarde % (FMP)	>15%	<25%	16,7	18,0	19,8	22,0	24,5	26,9	29,2	31,5	33,7
Dekkingsratio marktwaarde % (FMP)	<70%	>50%	42,0	41,1	38,7	36,2	34,0	31,8	29,6	27,7	26,3
Onderpandsratio marktwaarde % (FMP)	<70%	>50%	41,4	40,6	38,1	35,7	33,6	31,4	29,3	27,5	26,1

De financiële kengetallen reflecteren de strategische keuzes en de beleidskeuzes zoals het stoppen met verkopen, forser investeren in energetische maatregelen, een gematigd huurbeleid en het realiseren van nieuwbouw.

De interne normen zijn in 2020 geëvalueerd en opnieuw vastgesteld. Aangezien een aantal externe normen is bijgesteld, zijn de interne normen aangepast. Daarnaast is een nieuwe norm toegevoegd, de zogeheten dekkingsratio.

## 10.8 Doorkijk naar 2021

### *PDCA-cyclus*

In 2021 wil Wonen Midden-Delfland de interne rapportagestructuur herijken, doelstellingen en resultaten beter vastleggen, periodiek monitoren en bijsturen.

### *Risicomangement*

In 2020 is een plan van aanpak opgesteld om risicomangement de komende jaren beter vorm te geven. Onder meer heeft er op managementniveau een inventarisatie plaatsgevonden van strategische, operationele, compliance en reporting risico's.

Het formaliseren van risicomanagement, het inrichten van beheersmaatregelen ter ondervanging van de belangrijkste risico's en het rapporteren over de beheersing van de intern onderkende risico's is een nog te effectueren volgende stap die voor 2021 gepland staat.

#### *Financiële continuïteit*

Wonen Midden-Delfland blijft in 2021 en op de langere termijn boven de gestelde externe normen.

#### *Leningenportefeuille*

Ook in 2021 zal een deel van de leningportefeuille van Wonen Midden-Delfland geherfinancierd worden.

### **10.9 Stand van zaken Koersplan doelstellingen**

- Rendementseis voor nieuwbouw is minimaal WACC.
- Rendementseis voor investeringen in bestaande bouw is minimaal een IRR van 0.
- Totale rendementseis bedraagt 2% op ons eigen vermogen.

In 2020 is het financieel sturingskader voorzien van een update. De interne normen voor Loan to Value en solvabiliteit zijn verruimd. De normen voor WACC en IRR worden nog steeds gehanteerd. Voor projecten wordt daarnaast rekening gehouden met de BAR. Wanneer een nieuw project door Wonen Midden-Delfland wordt beoordeelt, wordt gekeken of het financieel haalbaar is en wat de impact van de investering is voor de kengetallen.

⇒ De Koersplandoelstellingen zijn behaald.

## **IN HET EERSTE CORONAJAAR DRAAIDE DE TENT GEWOON DOOR**

Roger Boxman is lid van de Raad van Commissarissen van Wonen Midden-Delfland sinds 2014 en zit in zijn tweede termijn. Hij omschrijft de kleine corporatie als benaderbaar en overzichtelijk. Op het gebied van groen en energie weten ze veel te realiseren. "En financieel gezien is er niets aan de hand en administratief kunnen ze alles bijbenen." Ook over de directeur-bestuurder is Roger te spreken: "Hij is toegankelijk, aardig en besluitvaardig en hij krijgt z'n mensen mee."

Roger heeft al veel meegemaakt in de sector. Hij was als bedrijfseconoom onder meer werkzaam bij het WSW en werkt nu bij Woonstad Rotterdam. Als commissaris is hij niet alleen actief bij Wonen Midden-Delfland, maar ook bij Tablis in Sliedrecht. "Na de crisis is er met de inwerkingtreding van de nieuwe Woningwet en de komst van de Autoriteit woningcorporaties veel verbeterd. Tegelijkertijd is de onbevangenheid verminderd en de regeldruk sterk toegenomen."

Dat staat goed presteren door Wonen Midden-Delfland niet in de weg. De corporatie handelt in de geest van haar missie: "Er is veel groen. De bedrijfsauto's zijn elektrisch en het eigen kantoor is verduurzaamd, onder meer door een sedumdak. De energieprestatie van het bezit is goed, er zijn weinig woningen meer met een E-, F- of G-label. En Wonen Midden-Delfland bouwt waar dat kan, kijk maar naar de Kreekzone. Sowieso werken ze hard om de kernvoorraad op peil te houden, met de overname van het DUWO- en Vestia-bezit."

Wonen Midden-Delfland heeft zich dus kranig geweed in het eerste coronajaar. "De organisatie heeft zich snel aangepast, de tent draaide gewoon door. En de prestaties in 2020 waren niet minder dan in 2019. Wij hebben als raad ook geen problemen ervaren; we vergaderden zowel via Teams als fysiek en dat ging allemaal heel soepel."

In de Raad van Commissarissen ligt Rogers aandacht vooral bij financiën en control. Op dat terrein zijn de afgelopen jaren door Wonen Midden-Delfland grote stappen gezet. "De liquiditeitsplanning is op orde en de onzekerheden rond de vennootschapsbelasting (VPB) zijn weggewerkt. Die VPB-kwestie is een goed voorbeeld van hoe de lange arm van de politiek in de sector merkbaar is."

De uitkomsten van de visitatie die in 2020 plaatsvond waren nuttig. "We zijn tevreden met de resultaten. Als raad krijg je door een visitatie maatschappelijke verantwoording als thema beter voor ogen. En je beseft dat je nog eens goed moet kijken naar hoe je je belanghebbenden betreft bij alles wat je doet."

Het interne overleg verloopt prima. De raad wordt goed betrokken bij de activiteiten van Wonen Midden-Delfland. "De leden van het MT schuiven, waar dat nodig is, bij onze vergaderingen aan. En we hebben jaarlijks een gezamenlijke kennissessie." De huurderscommissarissen onderhouden het contact met de huurdersvertegenwoordigingen. "Het is belangrijk om goed naar de huurders te luisteren." In het overleg met de gemeente zou nog meer gebruikt gemaakt kunnen worden van elkaars expertise en vaardigheden.

Terugkijkend op 2020 is de commissaris vooral erg tevreden over hoe Wonen Midden-Delfland erin slaagde de woningen van Vestia in Maasdijk over te nemen. "Ik heb louter lof voor het MT en de directeur-bestuurder. Hij heeft zijn rol goed gepakt en ervoor gezorgd dat de overname organisatorisch zonder problemen kon verlopen." Dit krijgt in 2021 een vervolg, als de woningen in Maasdijk daadwerkelijk in exploitatie worden genomen.

In 2021 staan natuurlijk ook de Tweede Kamerverkiezingen op de agenda. Roger verwacht dat het woningmarktdossier vol in de schijnwerpers zal komen te staan, zowel in de campagne als tijdens de formatie. "Je kunt natuurlijk makkelijk scoren op dit punt, denk maar aan de verhuurderheffing."

"Wat mij verder in 2020 nog opviel," zegt Roger, "is dat de contacten met collega-corporaties zo goed zijn. Dat was onder de vorige twee directeuren-bestuurders ook al zo, dus dat gaat verder dan een persoonlijke klik. Goede contacten kun je kennelijk overerven."

Slotconclusie over 2020: "Wonen Midden-Delfland is een leuke club om commissaris voor te zijn!"

# Verslag van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) kijkt terug op een bijzonder jaar. Corona kan daarbij uiteraard niet onvermeld blijven. Hoewel de coronacrisis relatief tot weinig problemen leidde bij huurders, heeft het uiteraard impact gehad. En dat loopt ook door in 2021. Ook voor werkorganisatie was en is er de nodige impact. Maar de organisatie slaat zich daar goed doorheen.

Verreweg het meest bijzondere en intensieve dossier betrof de overname van Vestia-bezit in Maasdijk in de gemeente Westland. Gedurende het hele jaar stond dit onderwerp op de agenda van de RvC. De directeur-bestuurder en de werkorganisatie hebben met man en macht gewerkt aan deze unieke kans. En vanuit het belang van de volkshuisvesting met een prachtig resultaat: de overname van 355 verhuureenheden eind 2020.

Wonen Midden-Delfland maakte weer prestatieafspraken met de gemeente en huurderverenigingen in het verlengde van het Koersplan. Aandacht ging ook uit naar de portefeuille strategie voor de komende periode.

Zorgelijk vindt de RvC de toenemende regel- en belastingdruk, waaronder de verhuurdersheffing, OZB, ATAD en VpB. De investeringsruimte van Wonen Midden-Delfland neemt daarmee af, terwijl die juist groter zou moeten worden, gegeven de opgave binnen de volkshuisvesting.

De financiële positie van Wonen Midden-Delfland is gezond. Onze financiële ratio's voldoen ook in 2020 aan de gestelde eisen. Wonen Midden-Delfland investeert naar vermogen in nieuwbouw en verbeteren en verduurzamen van het bestaand bezit. Tegelijkertijd houdt Wonen Midden-Delfland de huren betaalbaar. De maatschappelijke verwachtingen zijn groot en divers. Dat vraagt voortdurend om het maken van zorgvuldige afwegingen.

De RvC wil vanuit zijn maatschappelijke betrokkenheid als toezichthouder actief en structureel verantwoording afleggen aan interne en externe belanghebbenden. Dat doen we onder meer in het jaarverslag van Wonen Midden-Delfland. Hieronder beschrijven we hoe we onze toezichthoudende taken in het algemeen invullen en wat in 2020 onze belangrijkste activiteiten waren.

## 11.1 Besturen en toezicht houden

De RvC en de directeur-bestuurder zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor governance. Wij vinden goede governance belangrijk en daarom spreken we daarover meerdere keren per jaar.

### *Onze toezicht houden*

De RvC heeft in een visiedocument de visie op toezichthouden, de rollen van de RvC en de taakuitoefening daarvan vastgelegd. In het licht van de Governancecode 2020 is samen met de directeur-bestuurder een gezamenlijk document 'Visie op besturen en toezicht houden' opgesteld en in juni 2020 vastgesteld. Hierna worden de belangrijkste elementen kort benoemd. Het document is openbaar beschikbaar via de website van Wonen Midden-Delfland.

### *Legitimatie*

De RvC is onafhankelijk en zelfstandig in staat om een oordeel te vormen over het beleid en het functioneren van de corporatie Wonen Midden-Delfland en de directeur-bestuurder. De Raad houdt zich aan de wettelijke kaders, handelt in lijn met de Governancecode, houdt toezicht op de doelstellingen en de financiële continuïteit van de corporatie en zorgt dat de corporatie, binnen heldere kaders, het maatschappelijke belang blijft dienen. De RvC heeft op regelmatige basis contact met relevante belanghebbenden.

De RvC houdt, met gepaste afstand, toezicht op de directeur-bestuurder en kan deze zo nodig ter verantwoording roepen. De Raad bespreekt met een open instelling de koers van de corporatie, handelt transparant en integer en is aanspreekbaar op het gehouden toezicht en legt hierover verantwoording af.

De RvC handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn omschreven. De werkwijze van de Raad is beschreven in het 'reglement Raad van Commissarissen'. De Raad werkt met twee commissies die ieder een eigen taak hebben: een remuneratiecommissie die zich bezighoudt met alle werkgeverstaken van bestuur en toezicht en een Treasurycommissie voor toezicht op de financiën. De commissies adviseren de Raad over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden de besluitvorming van de Raad voor. Dit laat de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming van en door de RvC onverlet.

#### *Reglementen*

Diverse reglementen zoals opgenomen in het toezicht- en toetsingskader zijn begin 2020 geactualiseerd.

De reglementen staan op de website [www.wonenmd.nl](http://www.wonenmd.nl).

#### *Governancecode woningcorporaties 2020*

De Governancecode woningcorporaties van Aedes/VTW geeft richtlijnen voor goed, verantwoord en transparant bestuur en toezicht. Daarnaast geeft de code ook richting aan de wijze waarop het bestuur en de RvC functioneren en hoe zij verantwoording afleggen over de resultaten. In 2020 verscheen een geactualiseerde versie. De code is te vinden op de website [www.wonenmd.nl](http://www.wonenmd.nl).

De RvC van Wonen Midden-Delfland onderschrijft de Governancecode en handelt hier naar. In 2020 is uitgebreid stilgestaan bij de nieuwe versie van de code. Zoals elk jaar is de code besproken en aan de hand van een checklist is in beeld gebracht hoe de Raad invulling geeft aan de bepalingen uit de code. Hieruit volgde drie actiepunten die allemaal zijn opgepakt:

- Opstellen van een gezamenlijk visiedocument op besturen en toezicht houden
- De rol van de RvC in de dialoog met belanghebbenden; dit onderwerp heeft de RvC in de zelfevaluatie aan de orde gehad
- Het opstellen van een aanbestedingsbeleid

Daarmee wordt voldaan aan alle bepalingen in de code.

Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de RvC geen aparte auditcommissie heeft. Wel is er minimaal eens per jaar overleg tussen de directeur-bestuurder, de RvC en de externe accountant. De RvC kan ook zonder aanwezigheid van de directeur-bestuurder overleg plegen met de externe accountant. Er is een Treasurycommissie waarin twee leden van de RvC, de directeur-bestuurder, de manager financiën, de senior medewerker financiën en waar nodig een externe deskundige zitting in hebben.

De Governancecode is voor de RvC niet alleen een 'checklist'. Juist niet. Medio 2020 vond een themabijeenkomst plaats over het onderwerp governance. Daaraan namen de RvC, de directeur-bestuurder en de leden van het MT deel. De bijeenkomst werd begeleid door een externe deskundige.

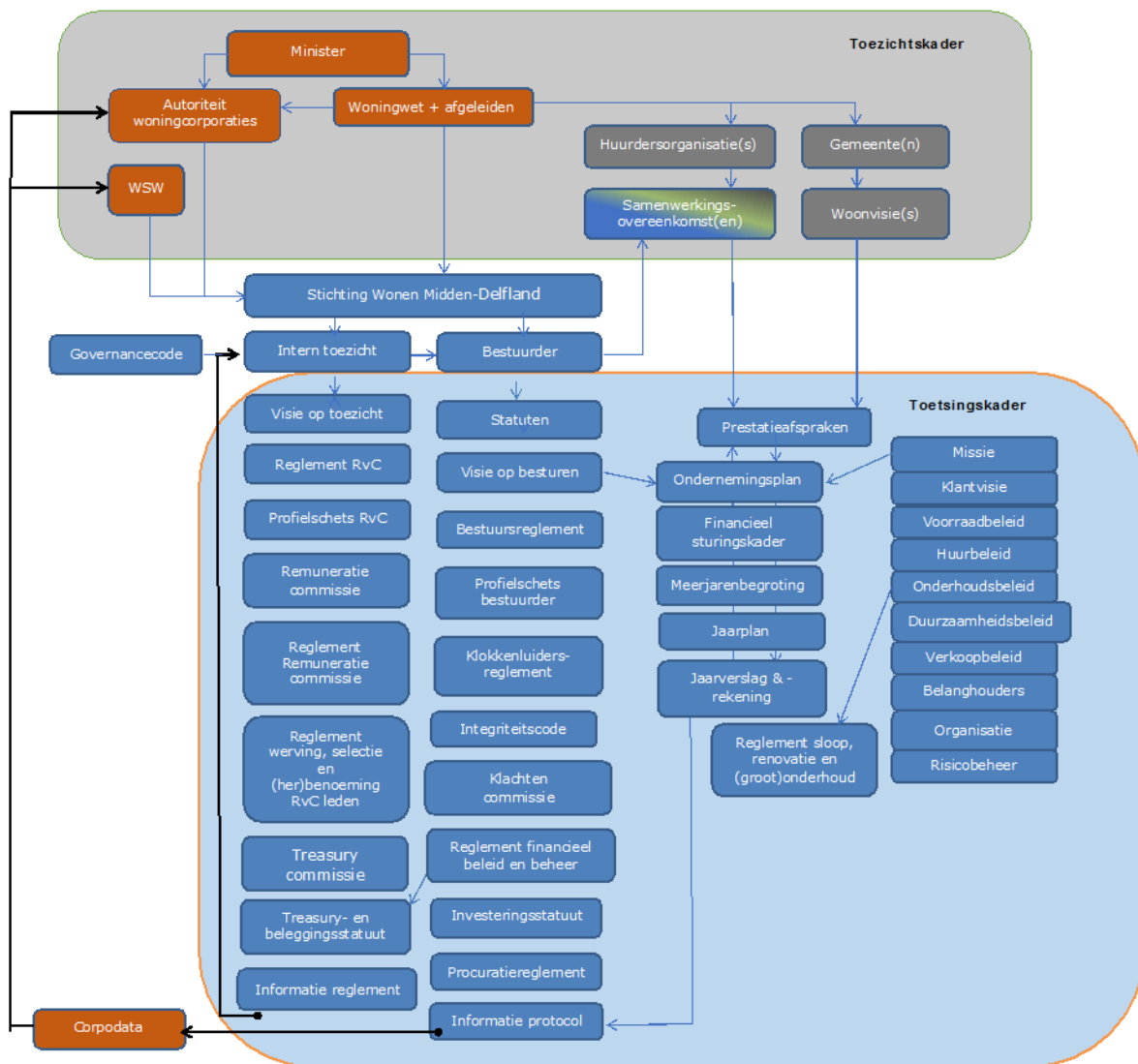
#### *Rollen: toezichthouder, werkgever, klankbord*

De RvC van Wonen Midden-Delfland houdt toezicht op het handelen en functioneren van het bestuur en de algemene gang van zaken binnen de corporatie. Voor bepaalde beslissingen van het bestuur is de voorafgaande goedkeuring van de Raad vereist. De Raad geeft het bestuur daarnaast gevraagd en ongevraagd advies, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) van de directeur-bestuurder, beoordeelt deze op grond van de vastgelegde doelstellingen en stelt zijn arbeidsvoorwaarden vast. De RvC geeft de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken.

De RvC ziet erop toe dat de maatschappelijk gewenste doelen van Wonen Midden-Delfland worden behaald. Voor Wonen Midden-Delfland betekent dit onder meer een woningvoorraad die past bij de huishoudensomvang en –samenstelling in Midden-Delfland nu en in de toekomst, een goede, betaalbare en duurzame woningvoorraad en vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid. Een gezonde bedrijfsvoering is daarbij een voorwaarde. De RvC wil niet alleen toezichthouder, werkgever en klankbord zijn, maar ook waarde toevoegen aan het functioneren van Wonen Midden-Delfland door relevante vraagstukken uit de samenleving te agenderen.

*Toezichts- en toetsingskader*

Het toezichts- en toetsingskader wordt gevormd door een aantal externe en interne formele documenten. Deze documenten beschrijven samen de taken en spelregels van de corporatie en de RvC. De Raad stelt de kaders voor het bestuur en toetst volgens die kaders.





## 11.2 Verslag vanuit toezichthoudende en klankbord rol

In algemene zin toetst de RvC of de corporatie haar maatschappelijke doelstellingen haalt en of ze hierover op de juiste manier verantwoording aflegt. De Raad controleert in dit kader of de strategie en risico's, verbonden aan de activiteiten van de corporatie, voldoen aan de gestelde normen. De Raad ziet erop toe dat dit gebeurt volgens de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen. Via de financiële verslaglegging kan de Raad controleren of de corporatie haar plannen op een goede wijze financiert. Wonen Midden-Delfland moet haar taak vervullen binnen de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

De RvC heeft nadrukkelijk stilgestaan bij het maatschappelijk presteren van Wonen Midden-Delfland in relatie tot de lokale opgave en de verwachtingen van de belanghebbenden ten aanzien van de rol van de corporatie. De Raad heeft zich daarbij laten informeren over de opvattingen van de belanghebbenden en toezicht gehouden op de wijze waarop de directeur-bestuurder belanghebbenden heeft betrokken bij de beleidsvorming.

In 2020 zijn er zeven vergaderingen geweest van de RvC in aanwezigheid van de directeur-bestuurder. Er vond periodiek een informeel overleg plaats tussen de RvC en de directeur-bestuurder.

De belangrijkste besluiten uit die vergaderingen waren:

- Het goedkeuren en vaststellen van het jaarverslag en de jaarrekening 2019.
- Verlenen van decharge aan de directeur-bestuurder over het jaar 2019.
- Het goedkeuren van de begroting en het jaarplan 2021.
- Het goedkeuren van het bod 2021 aan de gemeente en de prestatieafspraken 2021 tussen de corporatie, de huurdersverenigingen en de gemeente.
- Definitieve (her)benoeming van de heer Peeters als RvC lid en tevens voorzitter van de RvC, na ontvangst goedkeuring van de Aw.
- Het goedkeuren van het visitatierapport 2015-2018.
- Het goedkeuren van de portefeuillestrategie 2020-2025.
- Het goedkeuren van het inkoop- en aanbestedingsbeleid.
- Het goedkeuren van de aankoop van 6 woningen in het project De Houve.
- Het goedkeuren de investering t.b.v. het verduurzamen van complex 129 in Den Hoorn.
- Het goedkeuren van de overname van 355 VHE van Vestia.

Een aantal onderwerpen heeft in 2020 nadrukkelijk de agenda van de RvC bepaald. De belangrijkste waren:

- *Corona*  
De RvC heeft zich gedurende het jaar laten informeren over de gevolgen en de impact van de ontstane situatie op de huurder en op de werkorganisatie.
- *Vestia*  
Vanaf het moment dat het onderzoek startte naar mogelijke overname in maatwerkgemeenten tot en met de daadwerkelijke overname van bezit in Maasdijk heeft de RvC het proces en de inhoud nauwgezet gevolgd. Het onderwerp stond elke vergadering op de agenda. Twee RvC-leden hebben ook een klankbordrol vervuld richting de directeur-bestuurder. Na grondig onderzoek en een zorgvuldig proces keurde de RvC de overname eind 2020 goed.
- *Portefeuillestrategie*  
Alvorens de portefeuillestrategie 2020-2025 goed te keuren vonden diverse inhoudelijke besprekingen plaats met de directeur-bestuurder.

- *Prestatieafspraken*

De RvC heeft zich op meerdere momenten laten informeren over het proces en de inhoud van het bod als bijdrage aan het volkshuisvestingsbeleid in Midden-Delfland en de daaropvolgende prestatieafspraken. Daarbij is aandacht geschonken aan en toezicht gehouden op de rol van huurdersverenigingen en de gemeente hierin. In november keurde de RvC de prestatieafspraken voor 2021 goed.

- *Organisatieontwikkeling*

Binnen Wonen Midden-Delfland wordt gewerkt aan organisatieverbeteringen die zich richten op zowel aanpassingen in de werkorganisatie als aanpassingen in de (werk)cultuur. De RvC sprak hierover diverse malen met de directeur-bestuurder en volgde in 2020 de voortgang. Er werd onder meer gesproken over de werkwijzen en procedures omtrent aanbesteding en opdrachtverstrekking op het gebied van onderhoud, de werkwijzen rond het op orde hebben van de vastgoeddata en de wijzigingen in personele bezetting op cruciale posities.

- *Duurzaamheidsbeleid*

In 2016 keurde de RvC een meerjarenprogramma goed met betrekking tot het doorvoeren van een aantal maatregelen op het gebied van duurzaamheid, zoals energetische maatregelen en het plaatsen van zonnepanelen. In 2020 besprak de RvC de evaluatie van dit programma. Daarnaast volgde de RvC op afstand de activiteiten van de gemeente t.a.v. het ontwikkelen van een visie op de warmtetransitie.

- *Kwartaalrapportage*

Voor de RvC is de kwartaalrapportage een belangrijk instrument om goed zicht te hebben en te houden op de gang van zaken binnen de corporatie op diverse onderwerpen. Door gebruik te maken van een dashboard is informatie beter toegankelijk geworden. Hierdoor kan tijdig gesignaleerd worden of er op basis van (financiële) kengetallen bijgestuurd moet worden.

*Treasurycommissie*

De Treasurycommissie (TC) bestaat uit de directeur-bestuurder, de manager financiën, de senior medewerker financiën en twee RvC leden. Waar nodig werd in 2020 een externe deskundige ingehuurd. De TC kwam driemaal bijeen. De overname van het Vestia bezit is meerdere malen uitgebreid besproken met de TC. De primaire taak van de TC is zorg te dragen voor een adequate funding en het bewaken van de liquiditeitspositie.

*Interne risicobeheersings- en controlesystemen*

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het opzetten, invoeren en functioneren van de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Die systemen zijn bedoeld om de strategische, financiële en operationele risico's te beheersen en de impact van mogelijke incidenten te beperken.

De belangrijkste componenten van het interne risicobeheersings- en controlesystemen waren in 2020:

- Reguliere controles volgens de interne afspraken;
- Begroting;
- Kwartaalrapportages;
- Vastgelegde procedures;
- Klachtencommissie;
- Bespreken managementletter in de RvC;
- Brieven van WSW en Aw.

In 2020 sprak de RvC uitgebreid met de directeur-bestuurder over een geactualiseerde versie van de Business Risks (24 vragen van het WSW) en de risicomangement routekaart. In dit laatste document komen de observaties aangaande het huidige risicomangement en het ambitieniveau aan de orde.

### *Externe onafhankelijke accountant*

De RvC heeft de externe accountant benoemd en in overleg met de directeur-bestuurder zijn beloning vastgesteld. Voor 2020 is BDO audit & assurance B.V. benoemd. BDO is sinds 2017 de externe accountant van Wonen Midden-Delfland. In overeenstemming met de bepalingen daarover in de Governancecode hebben bestuur, raad en de afdeling Financiën in 2020 het functioneren van BDO grondig beoordeeld. Hoewel BDO soms iets te algemeen is, is Wonen Midden-Delfland tevreden over haar externe accountant. Besloten is voor een jaar door te gaan met BDO.

De externe accountant heeft het gedeelte van de vergadering van de RvC bijgewoond, waarin zijn verslag over het onderzoek van de jaarrekening is besproken en waarin is besloten over de goedkeuring van de jaarrekening. Tijdens deze vergadering stelde de Raad de externe accountant vragen over zijn verklaring over de getrouwheid van de jaarrekening.

De RvC heeft kennisgenomen van de door de accountant opgestelde managementletter. Conform de governancecode wordt periodiek een grondige beoordeling uitgevoerd op het functioneren van de accountant. Het bestuur en de Raad hebben dat in 2020 gedaan. Dit heeft ertoe geleid de samenwerking voor te zetten.

### *Visitatie*

Iedere corporatie die lid is van de VTW en/of Aedes is verplicht zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Per 1 juli 2015 heeft het visitatiestelsel een wettelijke verankering gekregen in de Woningwet.

Wonen Midden-Delfland laat zich eens per vier jaar door een onafhankelijke externe organisatie visiteren. Een visitatie biedt helderheid over de maatschappelijke prestaties van een corporatie. Er wordt gekeken in welke mate Wonen Midden-Delfland aan alle eigen ambities en verwachtingen van belanghebbenden (huurders, gemeente, zorginstanties etc.) heeft voldaan. In 2019 hebben wij ons laten visiteren door Procorp over de periode 2015 tot en met 2018. Begin 2020 is de rapportage ontvangen. De RvC heeft hier kennis van genomen en zij waren zeer tevreden over de uitkomsten en keurde het rapport begin 2020 goed.

### *Overleg met belanghouders*

Samenwerking met belanghebbenden is voor een woningcorporatie essentieel. Het bestuur heeft daarin vanzelfsprekend de leidende rol en verantwoordelijkheid. De RvC vindt het van belang om ook zelf af en toe contact te hebben met een aantal stakeholders. Het gaat bij dit soort contacten, zowel formeel als informeel, om het maken van afspraken, het uitwisselen van informatie, de verwachtingen over en weer en het beeld dat belanghouders hebben van Wonen Midden-Delfland.

De RvC spreekt daarom regelmatig met de gemeente, (vertegenwoordigers van) huurders en andere stakeholders over wat er leeft en over de rol van de RvC. Deze gesprekken worden zowel door de RvC als door de belanghebbenden als positief ervaren en dragen bij aan een goede relatie en wederzijds vertrouwen.

In juni 2020 vond het jaarlijks overleg plaats tussen de twee huurders-commissarissen en de besturen van beide huurdersverenigingen, in aanwezigheid van de directeur-bestuurder. De belangrijkste 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.

Wegens de corona situatie was het niet mogelijk voor de huurderscommissarissen om ledenvergadering van de huurdersverenigingen bij te wonen.

### *Themabijeenkomsten met belanghouders*

In 2020 nam de voltallige RvC deel aan een themabijeenkomst Gemengde wijken waar tevens andere belanghouders zoals de leden van het managementteam, vertegenwoordiging van de gemeente, vertegenwoordiging van de huurdersverenigingen, de wijkagent en welzijn aan deelnamen.

### *Andere corporaties*

In oktober vond de jaarlijkse ontmoeting plaats met de RvC's van Wonen Hoek van Holland en R ressort Wonen. Het onderwerp van deze bijeenkomst was positionering. Wonen Midden-Delfland werkt met deze corporaties, met name op backoffice gebied, samen.

### *Klankbord*

Naast de rol als toezichthouder fungeert de RvC als klankbord voor bestuurder en de organisatie. Dit komt onder andere tot uiting in de betrokkenheid bij strategieontwikkeling, maar bijvoorbeeld ook door het voorleggen van diverse (beleids-)vraagstukken. De meerwaarde is dat de RvC vooral een integrale (vanuit verschillende invalshoeken) benadering toepast op voorstellen, wat door de interdisciplinaire samenstelling van de Raad mogelijk wordt gemaakt.

## **11.3 Verslag vanuit werkgeversrol**

### *Leden van het bestuur*

Naam	Functie	Geboorte jaar	Relevante nevenfuncties	Werkzaam in deze functie sinds
P.H.M. van Ling	Directeur- bestuurder Wonen Midden-Delfland	1959	-	1 februari 2019

### *Remuneratiecommissie*

De remuneratiecommissie wordt gevormd door mevrouw S. van Ginkel en de heer R. Peeters. De commissie de beoordelings- en functioneringscyclus voor de directeur-bestuurder conform afspraken uitgevoerd. Conform deze cyclus vond halverwege het jaar een voortgangsgesprek plaats. Eind 2020 voerde de commissie met de directeur-bestuurder een beoordelingsgesprek en werden de concept bestuurdersafspraken voor 2021 besproken. Gezien het functioneren, is het salaris van de directeur-bestuurder verhoogd per januari 2021, zoals was afgesproken bij zijn indiensttreding.

Het bestuur is geschikt voor zijn taak in relatie tot de opgave van de corporatie, en is deskundig, competent, denkt onafhankelijk en heeft kritisch vermogen.

### *Beloning directeur-bestuurder*

Het jaarsalaris inclusief vakantiegeld bedroeg in 2020 € 96.540. Er is geen sprake geweest van belaste vergoedingen in 2020. Beloningen betaalbaar op termijn (pensioen) bedroegen in 2020 € 18.873. De totale uit publieke middelen gefinancierde bezoldiging en relevant voor de toepassing van de WNT bedroeg in 2020 € 115.413.

### *Beloningsbeleid*

De RvC heeft het bezoldigingsbeleid voor het bestuur vastgesteld en de bezoldiging van het bestuur binnen dit kader bepaald. De Raad hield zich daarbij aan de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties (SBBW) en de toepasselijke wet- en regelgeving.

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringcode Commissarissen van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de corporatie. Het beloningsbeleid van Wonen Midden-Delfland voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT).

### *Permanente Educatie*

In de Governancecode is bepaald dat bestuurders jaarlijks een aantal PE-punten moeten halen. In 2020 heeft de directeur-bestuurder 43 PE-punten behaald.

## **11.4 Over de Raad van Commissarissen**

### *Profielchets*

De RvC heeft een profielchets opgesteld voor zijn eigen samenstelling. Hierin is onder meer opgenomen dat alle leden van de Raad van Commissarissen aan een aantal algemene functie-eisen moeten voldoen. Daarnaast is opgenomen dat in de Raad diverse specifieke deskundigheden aanwezig moeten zijn om het brede spectrum van de woningcorporatie te kunnen overzien. Daarbij wordt onder meer verwezen naar de profielen die de Aw hanteert. In het schema 'Samenstelling RvC' is weergegeven aan welk profiel de betreffende commissarissen in het verslagjaar voldoen. Het functioneren van de Raad is gediend bij een goede teamsamenstelling en diversiteit; ook hierover zijn in het profiel criteria opgenomen. De individuele leden moeten elkaar qua competenties aanvullen en in goede harmonie met elkaar kunnen samenwerken, maar elkaar ook kritisch kunnen aanspreken. De profielchets is gepubliceerd op de website van Wonen Midden-Delfland [www.wonenmd.nl](http://www.wonenmd.nl).

De Raad van Commissarissen bestaat vanaf medio 2018 uit vier leden, van wie er twee zijn benoemd op voordracht van de huurdersverenigingen.

### *Benoeming*

De wijze waarop de benoeming en herbenoeming van leden van de RvC plaatsvindt, is vastgelegd in het reglement 'Werving en selectie en (her)benoeming lid RvC'. Leden van de RvC kunnen maximaal twee keer worden benoemd voor een periode van vier jaar.

Met het oog op onderstaand rooster van aftreden heeft de RvC in de zelfevaluatie gesproken over mogelijkheden om in de toekomst tot een meer evenwichtig rooster te komen waarmee het borgen van continuïteit verbeterd kan worden. Mevrouw van Ginkel heeft medio 2020 de keuze gemaakt om per juli 2021 voortijdig af te treden. De werving voor een opvolger vindt plaats in de eerste helft van 2021.

Schema samenstelling en rooster van aftreden

De RvC van Wonen Midden-Delfland was per 31 december 2020 als volgt samengesteld:

Naam	Functie	Geboorte jaar	Relevante hoofd/ nevenfuncties	Profiel	Benoemd per	Aftredend per	Herbenoembaar
R.C.R. M. Peeters	Voorzitter	1959	Hoofdfunctie: Directeur van PVA Financieel Bestuurslid BPF-AVH Nevenfunctie: Penningmeester Stichting Het Groene Kruis Maasland  Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Eigen Huis	Juridische Zaken	2016 (per 1/1)	2024	Nee
R. Boxman	Lid	1967	Hoofdfunctie: Rabobank Amsterdam Senior Financieringsspecialist Commercieel Vastgoed  Lid Raad van Commissarissen Tablis Wonen Lid van het bestuur van de VVD Haarlemmermeer	Financiën en Control	2018 (per 9/12)	2022	Nee
K.E. de Graaf	Vice-voorzitter (huurderscommissaris)	1962	Hoofdfunctie: Directeur Karin de Graaf Advies en Management BV, Directeur G&G vastgoedmatching BV  Nevenfunctie: Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Biesieklette Bestuurslid Centrum Groepswonen Lid VTW werkgroep Vestia..... Lid Raad van Commissarissen Ymere	Volkshuis-vestelijk	2015 (per 24/6)	2023	Nee
S. van Ginkel	Lid (huurderscommissaris)	1978	Hoofdfunctie: Programma manager, leiderschapcoach en procesbegeleider via eigen onderneming Catch that Wave	Governance	2015 (per 24/6)	2021 *	Nee

\*zie toelichting hierop onder het kopje 'benoeming'

## 11.5 Functioneren

### *Integriteit en onafhankelijkheid*

Iedere commissaris onderschrijft de integriteitscode. Hiermee geeft een commissaris aan dat hij of zij zich in het verleden integer en in overeenstemming met de hiertoe opgestelde wet- en regelgeving en bedrijfsregels heeft gedragen en dat ook in de toekomst zal blijven doen. Bij de benoeming van nieuwe commissarissen hanteert de RvC een zogeheten integriteitscheck.

Commissarissen melden een (mogelijk) tegenstrijdig belang direct aan de voorzitter van de RvC en aan de overige leden van de Raad. Integriteit staat op elke RvC vergadering op de agenda. In het verslagjaar 2020 hebben zich geen tegenstrijdige belangen voorgedaan.

De Raad is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de directeur-bestuurder en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren en hun taak naar behoren kunnen vervullen. De leden van de Raad hebben geen nevenfuncties die tegenstrijdig zijn aan het belang van Wonen Midden-Delfland.

### *Aanspreekbaarheid*

De RvC hecht grote waarde aan zijn aanspreekbaarheid. Een ieder is uitgenodigd zich tot de Raad te wenden als daartoe aanleiding is.

### *Informatievoorziening*

Voor de uitoefening van het toezicht op Wonen Midden-Delfland staat de RvC een open dialoog voor met alle betrokkenen bij de corporatie. Op basis van de kwantitatieve en kwalitatieve gegevens die de corporatie verstrekt, kan de Raad de prestaties van Wonen Midden-Delfland vanuit een breed perspectief bezien, uitgaande van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zoals die in de Woningwet, de statuten en de Visie op toezicht van Wonen Midden-Delfland staan.

Voor de informatievoorziening is de Raad grotendeels afhankelijk van de directeur-bestuurder. Hierover zijn afspraken vastgelegd in het Informatiereglement. De directeur-bestuurder verschaft de RvC tijdig alle voor de uitoefening van diens taak noodzakelijke gegevens. Het Informatiereglement is opgesteld tegen de achtergrond van het Toezichts- en toetsingskader.

Er wordt een aantal soorten informatie onderscheiden:

- Informatie die door de directeur-bestuurder wordt verstrekt volgens de in het Informatiereglement gemaakte afspraken;
- Informatie waarover de directeur-bestuurder beschikt en waarvan de directeur-bestuurder weet of zou moeten weten dat de RvC deze nodig heeft om naar behoren te kunnen functioneren;
- Informatie en signalen vanuit de omgeving zoals trends, maatschappelijke- en sectorontwikkelingen, rapporten, WSW brieven, etc.;
- Informatie en signalen ('harde en zachte gegevens') vanuit de organisatie.

De RvC baseert zich niet alleen op de informatieverstrekking door de directeur-bestuurder, maar kijkt ook zelfstandig naar de organisatie en de omgeving.

Naast de gangbare informatievoorziening gaat de Raad actief op zoek naar informatie door:

- Informatief overleg met interne stakeholders en themabijeenkomsten met (leden van) het MT;
- Informatief overleg en dialoogsessies met externe stakeholders zoals gemeente(n), huurdersverenigingen, Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) / Aw, WSW, zorginstanties, etc;
- Zelfstandig overleg met de accountant;
- Informatief overleg en dialoogsessies met Raden van Commissarissen van collega-corporaties;

- Informatieve bijeenkomsten van VTW en Aedes;
- Zelfstandig raadplegen van deskundigen en eigen netwerk;
- Werkbezoeken;
- Deskresearch.

De RvC is van oordeel dat 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. Veranderingen zoals wetwijzigingen worden meteen verwerkt in het systeem en waar nodig kan worden bijgestuurd.

#### *Lidmaatschappen*

Wonen Midden-Delfland is lid van Aedes. Wonen Midden-Delfland is ook lid van de beroepsvereniging VTW. Daarmee zijn ook de individuele leden van de RvC lid van deze vereniging.

#### *Zelfevaluatie*

De RvC heeft de evaluatie over het verslagjaar opgepakt. Met het oog op het feit dat een van de RvC-leden per juli 2021 tussentijds zal terugtreden koos de RvC ervoor de zelfevaluatie over het jaar 2020 in eigen kring te doen. Volgend jaar, als een nieuw lid is toegetreden, zal de RvC de evaluatie met begeleiding van een externe ter hand nemen. Dat geeft de gelegenheid om juist dan ook onderwerpen als teamdynamiek aan de orde te stellen.

Het beeld uit de evaluatie is dat de RvC naar tevredenheid functioneert. Er is een constructieve samenwerking binnen de Raad en met de directeur-bestuurder. De diversiteit aan kennis, ervaring en competenties van de verschillende raadsleden maakt dat er een team zit dat alle terreinen bestrijkt.

De sterke punten van de huidige RvC zijn: werken als een team, constructieve sfeer, positief-kritisch, daadkracht, betrokken, toegankelijk, deskundig en actief.

Punten om op de verdiepen zijn: de RvC wil aandacht geven aan de organisatie in relatie tot de rol als toezichthouder. De RvC wil de rol in stakeholdermanagement verder bespreken en invullen.

#### *Permanente educatie*

De RvC vindt permanente educatie (PE) van groot belang voor zijn functioneren. Bij de jaarlijkse zelfevaluatie bespreekt de raad van commissarissen de permanente-educatiebehoefte van de raad als collectief en van de individuele leden voor het komende jaar.

Alle commissarissen onderschrijven het Reglement Permanente Educatie zoals vastgelegd door de VTW en allen voldoen aan de minimum eis van 5 PE punten voor het jaar 2020.

In het onderstaande overzicht is het door de commissarissen behaalde aantal PE-punten vermeld:

R. Peeters	13 punten (2019: 11 punten)
R. Boxman	28 punten (2019: 29 punten)
K. de Graaf	13 punten (2019: 22 punten)
S. van Ginkel	9 punten (2019: 14 punten)

#### *Honorering*

De honorering voor 2020 is vastgesteld op € 9.150 voor leden van de Raad en € 13.650 voor de voorzitter, exclusief BTW.

Aan de leden van de RvC, de directeur-bestuurder en de medewerkers zijn geen persoonlijke leningen, financiële garanties, of andere financiële voordelen, die niet vallen onder het beloningsbeleid, verstrekt. De commissarissen hebben geen activiteiten ontplooid die in concurrentie treden met de woningcorporatie, schenkingen aangenomen van Wonen Midden-Delfland en haar relaties, of derden op kosten van Wonen Midden-Delfland voordelen verschaft. De leden van de Raad hebben buiten wat volgt uit hun functie als toezichthouder geen werkzaamheden voor Wonen Midden-Delfland verricht.



*Verklaring van de Raad van Commissarissen*

De RvC is door het bestuur goed geïnformeerd over de gang van zaken binnen Wonen Midden-Delfland. Het financiële beleid binnen Wonen Midden-Delfland is op orde, evenals de kwaliteit van het bezit en het proces om te komen tot een woningvoorraad die past bij de huishoudomvang en –samenstelling nu en in de toekomst, een goede, betaalbare en duurzame woningvoorraad en vitale dorpskernen met sociale betrokkenheid.

# KENGETALLEN

## 1.1 Woningbezit

	2020	2019
Woningen	2.028	1.645
Bedrijfsruimten/winkels	40	29
Maatschappelijk vastgoed	11	11
	<b>2.079</b>	<b>1.685</b>

## 1.2 Huurklasse (aantal VHE's)

	2020	2019
nettohuur lager dan € 432,51	143	127
Nettohuur tussen € 432,51 en € 619,01	893	800
Nettohuur tussen € 619,01 en € 737,14	714	516
Nettohuur boven huurtoeslaggrens € 737,14	278	202

## 1.3 Kwaliteit

	2020	2019
Percentage huurders lid van servicefonds	86,00	84,39
Kosten mutatie onderhoud per mutatie	1.868	2.929

## 1.4 Prijs-kwaliteit

	2020	2019
Gemiddeld aantal punten per sociaal contract	159,00	159,00
Gemiddelde kale huur per 31 december sociaal contract	600,26	583,00
Gemiddeld aantal punten per woning geliberaliseerd contract	182,00	188,00
Gemiddelde kale huur per 31 december geliberaliseerd contract	873,79	857,00

Deze gegevens zijn exclusief de overgenomen woningen van Vestia

## 1.5 Het verhuren van woningen

	2020	2019
Mutatiegraad in % woningbezit Daeb	6,96	6,22
Mutatiegraad in % woningbezit niet-Daeb	3,25	-
Huurachterstand in % jaarhuur	0,72	0,81
Huurderving in % jaarhuur	0,58	0,53

## 1.6 Financiële continuïteit

	2020	2019
Solvabiliteit	60,78	72,95
Liquiditeit	0,28	0,56
Rentabiliteit eigen vermogen	7,50	9,19
Onderpandsratio	44,68	-
Loan to Value op basis van beleidswaarde	61,20	-

## 1.7 Balans en winst-en-verliesrekening

	2020	2019
Eigen vermogen (*1000)	222.501	206.416
Huren (*1000)	12.548	11.884
Jaarresultaat (*1000)	16.084	18.138
Algemene bedrijfsreserve einde boekjaar per vhe (*1000)	107	123