



Jaarplan 2018

Op weg naar de toekomstbestendige corporatie



14 december 2017

Inhoud

	Pagina
Inleiding	3
Hoofdstuk 1. Duurzame vastgoedontwikkeling	5
Hoofdstuk 2. Duurzame samenwerking	7
Hoofdstuk 3. Duurzame inzetbaarheid	11
Hoofdstuk 4. Duurzame bedrijfsvoering	14
Hoofdstuk 5. Overige aandachtspunten 2018	16

Inleiding

In 2018 ligt er een nieuw ondernemingsplan met vernieuwde en innovatieve ambities en doelen. In het ondernemingsplan wordt gekozen voor een zestal speerpunten, te weten de relatie met onze klanten, leefbaarheid en kwetsbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en als voorwaarde hiervoor een goede, wendbare en gemotiveerde organisatie.

Dit jaarplan is het eerste in het kader van het nieuwe ondernemingsplan. In dit Jaarplan hebben wij onze plannen opgenomen voor het jaar 2018. We hebben een van de genoemde speerpunten tot centraal thema benoemd dat als basis dient voor het Jaarplan en wel duurzaamheid.

Duurzaamheid is het antwoord op de vluchtigheid van de afgelopen decennia. De Verenigde Naties geeft een glasheldere uitleg van het begrip duurzaam in het rapport *Our Common Future*:

“Duurzame ontwikkeling is de ontwikkeling die aansluit op de behoeften van het heden zonder het vermogen van de toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen.”

Bij WoonInvest onderstrepen we dit. Wij willen onze activiteiten zoveel mogelijk plaatsen in het licht van het centrale thema Duurzaamheid. Dit doen wij vanuit onze klantvisie. Onze plannen en activiteiten moeten zichtbaar bijdragen aan het belang van onze zittende huurders en toekomstige. Wij willen op een doordachte wijze bijdragen aan een beter milieu en een toekomstbestendige woningvoorraad, waarbij we ook bijdragen aan de daarover gemaakte sectorbrede afspraken. Niet als modieuze gril, maar, maar omdat het bij ons past.

Die activiteiten maken duidelijk dat WoonInvest een toekomstbestendige woningcorporatie wil zijn. Hierbij maken we het volgende onderscheid (benoemd in de kaderbrief):

- Duurzame vastgoedontwikkeling
- Duurzaam samenwerken voor leefbaarheid
- Duurzame inzetbaarheid van medewerkers
- Duurzame bedrijfsvoering

De klanten staan voor WoonInvest centraal. Zij moeten ervaren dat WoonInvest werk maakt van duurzaamheid doordat er energiebesparende maatregelen voor hun woning worden genomen. Of zij ervaren de effecten van duurzaamheid op het terrein van leefbaarheid doordat WoonInvest met verschillende partijen duurzaam samenwerkt in het kader van leefbaarheid, of dat nou om de wijk gaat of om huurders met hun individuele problematiek. Of dat de klanten meer zelf digitaal kunnen regelen met WoonInvest. Niet omdat WoonInvest dat zelf wel gemakkelijk vindt, maar omdat zij zo wil inspringen op ontwikkelingen aan de kantzijde.

Enkele in het ook springende activiteiten in 2018 zijn onder meer:

- We gaan ons duurzaamheidsbeleid ontwikkelen (hoofdstuk 1).
- We gaan het traject Wonen in Positie verder vormgeven (hoofdstuk 2).
- We treffen de voorbereiding voor nieuwbouw- en renovatieprojecten (hoofdstukken 1 en 2).
- We gaan verder digitaliseren ter ondersteuning van onze huurders en onze bedrijfsprocessen. (hoofdstuk 5).
- We gaan de ICT-dienstverlening en het ICT-beheer optimaliseren (hoofdstuk 5).
- WoonInvest zal zich in 2018 laten visiteren (hoofdstuk 5).

Wij hebben er nadrukkelijk voor gekozen om bijzondere activiteiten in 2018 op te nemen en niet de focus te leggen bij activiteiten uit de dagelijkse praktijk (running business).

Het cijfermateriaal (inclusief de kosten van de voorgestelde activiteiten) is terug te vinden in onze begroting 2018. Ik heb er alle vertrouwen in dat we in 2018 het in dit jaarplan benoemde hoge ambitieniveau zullen verwezenlijken.

Marianne Straks
Bestuurder WoonInvest

1. Duurzame vastgoedontwikkeling

De sociale huursector staat aan de vooravond van een ongekende transformatie. Het energiezuinig maken van de woningvoorraad zal de komende jaren een hoge prioriteit krijgen. De Conference of Parties (CoP) die eind 2015 in Parijs werd gehouden, heeft een nieuw Klimaatakkoord opgeleverd. In 2020 treedt dit Klimaatakkoord in werking. Het akkoord stelt dat aan het eind van deze eeuw de temperatuur wereldwijd slechts 1,5 à 2 graden Celsius mag zijn gestegen. Ook de uitstoot van broeikasgassen moet fors zijn teruggedrongen: halverwege de eeuw moet de uitstoot in balans zijn met wat de aarde kan opnemen. Deze klimaatdoelen zijn ook voor de sociale huursector gezet: 80% CO₂ reductie in 2030 en 100% CO₂ reductie (volledig klimaatneutraal) in 2050.



In Aedesverband is in het zogenaamde Energieakkoord afgesproken dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan dient te hebben waaruit blijkt dat het bezit in 2050 CO₂ neutraal is. Ook is afgesproken dat de sector in 2021 door een inhaalslag uitkomt op gemiddeld label B. Investerings in zonnepanelen, warmtenetaansluitingen en woningisolatie worden versneld om de doelstellingen uit het Energieakkoord te halen. Daarbij moeten corporaties samenwerken met de gemeenten.

Doelstellingen duurzame vastgoedontwikkeling

In 2018 gaat WoonInvest haar duurzaamheidsbeleid voor het vastgoed ontwikkelen. Wat kunnen wij - in het kader van duurzaam verantwoord ondernemen - zelf bijdragen aan het verminderen van de CO₂ uitstoot? We bereiden de energietransitie en investeringen voor renovaties voor.

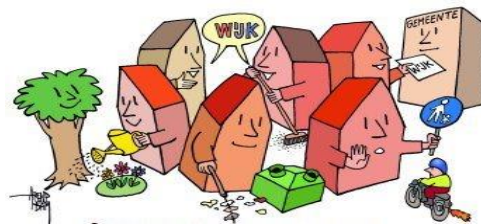
Dichter bij huis merken we op dat concrete duurzaamheidsmaatregelen in onze woningen gevolgen hebben voor onze huurders. Hun woonlasten worden immers - naast de huurprijs - voor een belangrijk deel bepaald door de energielasten.

We zullen in 2018 actief inzetten op het vergroten van het bewustzijn rondom energiebesparing bij nieuwe en zittende huurders.

Concrete acties in 2018 m.b.t. duurzame vastgoedontwikkeling

Meer concreet zal de inzet van WoonInvest bij duurzame vastgoedontwikkeling in 2018 bestaan uit:

- het uitwerken van de Aedes roadmap naar energie neutraal in 2050. Dit zal gebeuren in en na overleg met verschillende stakeholders. Deze roadmap zal eind 2018 gereed zijn.
- Het uitwerken van het duurzaamheidsbeleid om te komen tot een energieneutraal bezit in het jaar 2050. Daarbij brengen wij in kaart tegen welke kosten dit kan plaatsvinden. Ook wordt onderzocht of nieuwbouwprojecten geschikt zijn om energieneutraal op te leveren, de bouwplannen worden hierop getoetst. Voor de begroting van 2019 zullen we een duidelijk beeld hebben van de kosten die dit duurzaamheidsbeleid met zich meebrengt. In 2018:
 - zal WoonInvest het gebruik van duurzame materialen onderdeel laten uitmaken van de duurzaamheidsvisie;
 - zal het duurzaamheidsbeleid geïntegreerd zijn in de onderhouds- en prestatiecontracten;
 - zal het duurzaamheidsbeleid onderdeel zijn van de complexbeheerplannen;
 - zal WoonInvest het duurzaamheidsbeleid integreren in de Programma's van Eisen voor zowel nieuwbouw-, groot onderhouds- en renovatieprojecten.
- WoonInvest zal gebruik maken van de kennis die door verschillende organisaties beschikbaar wordt gesteld. Onder meer van "de Stroomversnelling", die is opgericht om Nul op de Meter



verder te brengen en op grote schaal mogelijk te maken voor bestaande bouw en nieuwbouw.

- Onder het motto "samen sterk" werken we met onze collega-corporaties samen in de BestuursAdviesCommissie (BAC) Duurzaamheid van de SVH. Niet alleen speelt kennisuitwisseling hier een rol, maar ook het gezamenlijk optreden bij corporatie-overstijgende thema's, zoals samenwerking zoeken met energiebedrijven. Ook worden door de BAC concrete bouwstenen aangeleverd bij het maken van regionale prestatieafspraken met de gemeenten binnen Haaglanden om met elkaar duidelijke stappen te zetten op het gebied van duurzaamheid.
- Met Vidomes werken wij samen bij de ontwikkeling van nieuwbouw. We stemmen in 2018 onze plannen op elkaar af zowel in uitvoering als in de tijd.
- Met Vidomes onderzoeken wij in 2018 de mogelijkheden om samen te werken bij renovatie- en grootonderhoudsprojecten. Dit met name bij grote projecten die naast elkaar zijn gelegen.
- In 2018 gaat WoonInvest de mogelijkheden onderzoeken van een Nul Op de Meter (NOM)-woning in relatie tot Onderzoek NOM-woning en de Energie Prestatie Vergoeding (EPV). Een voorbeeldproject zal hiervoor gebruikt worden ter onderbouwing van de uitkomsten. Medewerkers brengen hun expertise over de energetische kwaliteit van het complex in bij de renovatieprojecten om ambities zoals nul op de meter te kunnen realiseren.
- In 2018 gaat WoonInvest bij renovatieprojecten onderzoeken wat de financiële mogelijkheden zijn de betreffende woningen NOM-ready te maken.
- In 2018 zullen alle energielabels worden geactualiseerd en de WWS-punten van alle woningtypen worden gecontroleerd en zo nodig aangepast in Key2Wocas.
- Medio 2018 zullen er zonnepanelen op het dak van het kantoor van WoonInvest zijn aangebracht. Dit om het energielabel te verbeteren en een aanzet te geven aan uitvoering van het duurzaamheidsbeleid. Het zullen 33 panelen zijn met een totale opbrengst van 10.000 kWh.

2. Duurzame samenwerking

Doelstelling duurzame samenwerking

WoonInvest probeert meer te zijn dan een verhuurder van woningen. Wij zetten ons in voor het woongenot van huurders, zowel binnen als buiten de woning. Onze belangrijkste partner is de huurder zelf. De belangen van de huurder en van WoonInvest lopen in belangrijke mate parallel en daar mogen wel elkaar op blijven aanspreken. Maar er is meer nodig. Daarvoor werken wij samen met verschillende partners. Ieder vanuit zijn eigen expertise en verantwoordelijkheid. Wij kiezen voor duurzame en bestendige relaties. In dit hoofdstuk belichten we hoe wij in 2018 en de jaren daarna vorm en inhoud aan deze samenwerking willen geven en bestaande afspraken willen aanscherpen. Uitgangspunt is dat we continu blijven investeren in goede en langdurige samenwerkingsrelaties, zoveel mogelijk lokaal gericht. Samen willen we resultaten behalen. Resultaten die leiden tot wijken en buurten waar onze huurders prettig wonen.

2.1. Prestatieafspraken

- **Gemeente Leidschendam – Voorburg**

WoonInvest heeft in meerdere gemeenten bezit. Ten behoeve van de samenwerking zijn lokale prestatieafspraken vastgelegd. Het grootste deel van het bezit is gelegen in Leidschendam-Voorburg. Samen met Vidomes en de huurdersorganisaties van beide corporaties zijn prestatieafspraken gemaakt die worden opgenomen in een overeenkomst voor de periode 2018-2021.. In november 2017 wordt hier een bestuurlijk akkoord op verwacht. Deze prestatieafspraken hebben betrekking op de thema's sociaal domein, betaalbaarheid en beschikbaarheid, wijkgericht werken / leefbaarheid en duurzaamheid.

- **Gemeente Lansingerland**

Daarnaast gaan we prestatieafspraken maken met de gemeente Lansingerland voor de jaren 2018 – 2019.

- **Gemeente Den Haag**

Met de gemeente Den Haag is een bilateraal convenant afgesloten voor de periode 2016-2019.

- **Regionale prestatieafspraken met Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH)**

WoonInvest werkt voor de woonruimteverdeling beleidsmatig samen met 14 andere corporaties die in de regio Haaglanden gevestigd en werkzaam zijn in de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden. Overleg vindt op verschillende niveaus plaats. Zo zijn er onder andere het bestuurlijk overleg, het beleidsoverleg, het overleg managers wonen, het marktoverleg en het key-user overleg. WoonInvest vervult hierin een actieve rol. a. De basis voor de samenwerking is vastgelegd in de Regionale Prestatieafspraken 2015 t/m 2018, welke door de 9 gemeenten en de 15 corporaties is ondertekend. Betaalbaarheid en duurzaamheid zijn hierin de belangrijkste thema's. Na de ondertekening van het convenant "gaten dichten in Haaglanden" zal in 2018 worden gestart met het herijken van de prestatieafspraken voor de komende periode.

2.2. Duurzaam samenwerken: convenanten, wijkbeheer en VvE's

De rol van corporaties is de afgelopen jaren veranderd van "simpele" huisvester naar netwerkpartner in de keten wonen-zorg-welzijn. Daarin vervult WoonInvest een belangrijke rol bij het signaleren van problematieken achter de voordeur en het inschakelen van relevante (hulp)instanties. In het kader van duurzame samenwerking herijken we in 2018 de bestaande convenanten en samenwerkingsverbanden en gaan we contacten aan met nieuwe partijen. Een inventarisatie van de

bestaande convenanten is hiervoor in 2017 gemaakt. Daarbij zijn we selectief in de keuze met welke partners we wel en niet (meer) willen samenwerken en kritisch op de afspraken die we vanuit ieders verantwoordelijkheid maken.

Wonen en zorg

Wij werken met verschillende zorgpartijen samen in zowel het kader van (langer) zelfstandig thuis wonen, bijvoorbeeld met Florence, stichting Philadelphia en Middin. In het kader van de maatschappelijke trend van langer thuis wonen verkent WoonInvest wijkgerichte initiatieven. In 2018 wordt bijvoorbeeld het concept uitgerold dat samen met RIBW Fonteyenburg en met ondersteuning van de gemeente Den Haag is uitgewerkt voor het ontmoetingspunt in de Watervogelbuurt. Zo wordt eindelijk de belofte ingelost die ruim tien jaar geleden aan de oudere bewoners is gedaan in deze flats.

Daarnaast werken wij nauw samen met WZH om goede huisvesting te realiseren en te exploiteren voor mensen met een zwaardere zorgbehoefte. Basis voor de samenwerking is dat WoonInvest haar vastgoedexpertise en WZH haar zorgexpertise inbrengt en dat beide de faciliteiten die gepaard gaan met de wettelijke toelating als woningcorporatie en zorginstelling inbrengen. Deze samenwerking heeft vorm gekregen in de ontwikkeling en exploitatie van vijf intramurale zorglocaties (497 plaatsen, investering ruim €110 miljoen) met aanleunwoningen. Daarnaast zijn er nog twee locaties in voorbereiding (Rustoord, 98 zorgplaatsen, start bouw 2017, en Sonneruyter, 112 zorgplaatsen, start bouw naar verwachting 2022). De genoemde samenwerkingsverbanden zijn langdurig.

Samenwerken voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen

We stellen maximaal 5% van de vrijkomende woningen (jaarlijks ongeveer 30) beschikbaar aan zogeheten 'bijzondere doelgroepen'. Dit doen we alleen aan en via de betrokken zorg- en hulpinstanties, zoals Limor, RIBW Fonteyenburg, GGZ Haagstreek, Philadelphia, Middin, Parnassia, Jeugdformaat, JIT, Exodus en Reclassering. Daarnaast werken we nauw samen met De Lokale Kamer. De verwachting is dat de samenwerking met deze partijen in de toekomst toeneemt, omdat mensen met een hulpvraag langer zelfstandig thuis wonen. Daartoe gaan we in 2018 meer inzetten op wijkgericht werken. De woningen die we in overleg met genoemde partijen beschikbaar stellen voor toewijzing aan deze doelgroepen, maken onderdeel uit van het aantal woningen dat we kunnen inzetten voor lokaal maatwerk. Voor 2018 houden we rekening met 15 woningen.

Samenwerken bij de huisvesting van statushouders

Het huisvesten van statushouders doen wij in samenwerking met de gemeente en het COA. Om aan de taakstelling te kunnen voldoen zetten we de pilot woningdelen voort. Wij verbeteren dit concept met de lessen die uit de ervaring in 2017 zijn getrokken. Daartoe werken we bijvoorbeeld samen met Jeugdformaat. De taakstelling voor het eerste half jaar van 2018 is bepaald op 35.

Voorkomen huurachterstanden en nieuwe samenwerkingsverbanden

Wij zijn huisvester en willen dat mensen blij ons blijven wonen. Huisuitzetting wegens huurachterstand beschouwen wij als een nederlaag. Achter huurachterstand gaan vele problemen schuil. Problemen die wij niet zelf kunnen oplossen, maar waarvoor wij ons hoofd niet omdraaien. Wij kunnen problemen in een vroeg stadium signaleren en tijdig ingrijpen. In het zoeken naar nieuwe samenwerkingspartners richten wij ons op partijen waarmee we met het oog op de individuele huurder in gezamenlijkheid een rol kunnen nemen in het voorkomen van betalingsproblemen en znodig helpen bij het oplossen. Wat we wel kunnen en moeten doen is de focus op betaalbaarheid versterken door passend toe te wijzen en door beheerste huurverhogingen. WoonInvest gaat het incassoproces herijken waarbij



de inzet van preventieve maatregelen wordt vergroot om te voorkomen dat mensen een huurschuld opbouwen.

Leefbaarheid

In het verdelen van onze aandacht op vraagstukken rondom leefbaarheid richten we ons op de meest kwetsbare wijken. We ontwikkelen ons van complexbeheer naar wijkbeheer en zetten daarbij sterk in op onze netwerkrol. Om dit te ondersteunen starten we een traject waarin we gaan werken met wijkplannen. Zo kunnen we onze signaleringsfunctie ten aanzien van de kwaliteit van de leefomgeving effectiever oppakken en samenwerken aan oplossingen.

Daarnaast werken we met de gemeente Leidschendam – Voorburg in een plangroep gericht op het voorkomen van ontruiming.

Vertegenwoordiging in VvE's

WoonInvest heeft 55 complexen waar een Vereniging Van Eigenaren (VVE) aanwezig is en waar zij met particuliere eigenaren de VvE vormt. Daarnaast neemt WoonInvest deel aan de VVE in 2 beheerverenigingen en een parkeerverziening. Op basis van onze verkoopstrategie verwachten we dat het aantal VvE's in de komende jaren niet zal toenemen. Met alle VvE's vindt jaarlijks een algemene ledenvergadering plaats (ALV). Bij deze ALV's vertegenwoordigt een medewerker de belangen van WoonInvest en die van de huurders van het complex. Daarnaast delen we in een aantal complexen – met name technische – kennis met de VvE's door een technisch medewerker beschikbaar te stellen voor de technische commissies en de ALV's. In het kader van Wonen in Positie is geconstateerd dat de eigenaarsrol van WoonInvest binnen VvE's niet duidelijk is belegd. In 2017 wordt in het advies van Wonen in Positie daarom bekeken op welke wijze dit meer gecentreerd kan worden om de kwaliteit in de VvE's te kunnen verbeteren. Dit wordt in 2018 vervolgens geïmplementeerd.

2.3. Duurzaam samenwerken bij projecten

Daarnaast werken we bij nieuwbouw- en renovatieprojecten samen met onder meer de gemeenten waarin wij actief zijn en met collega-corporatie Vidomes. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Met de gemeente Leidschendam-Voorburg zal intensief worden samengewerkt bij het verduurzamen van ons bezit. In verschillende werkgroepen zal kennis over het verduurzamen worden uitgewisseld.
- Met Vidomes laten hebben we door USP een Woonbelevingsonderzoek laten uitvoeren in Leidschendam-Voorburg. De resultaten van de twee corporaties worden vergeleken. Het onderzoek is met name gericht op leefbaarheidsaspecten en zal in de komende jaren worden herhaald.
- Bedrijven die voor WoonInvest onderhoudswerken uitvoeren worden gestimuleerd mee te werken aan de doelstelling uit het convenant leerling-bouwplaatsen, zo zal bij Resultaat Gericht Samenwerken (RGS) projecten tot € 100.000 minimaal 1 persoon een leerwerkplek krijgen. Bij werken boven € 100.000 zullen minimaal twee personen een leerwerkplek krijgen. Bij een opdracht aan een bedrijf worden de afspraken m.b.t. de leerling-bouwplaatsen vastgelegd. Voorwaarde is wel dat er geschikte kandidaten gevonden zullen worden.
- Al onze bouw- en renovatieplannen worden afgestemd met de VAC. Deze commissie beoordeelt nieuwbouwplannen op doelmatigheid en gebruik. De kosten die hiermee gemoeid zijn worden in de projectkosten meegenomen.
- We zullen in 2018 een workshop duurzaamheidsstrategie organiseren voor onze lokale partners

Naast bovenstaande samenwerkingsverbanden leveren wij ook een bijdrage aan een duurzame samenwerking met (lokale) partners door het beschikbaar stellen van webservices voor de informatie-uitwisseling tussen de systemen van aannemers, SVH en WoonInvest.

3. Duurzame inzetbaarheid

Uitgangspunt duurzame inzetbaarheid

In dit hoofdstuk belichten we een bijzonder aspect van duurzaamheid in 2018 en de jaren daarna: de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers van WoonInvest. Uitgangspunt is dat duurzame inzetbaarheid niet alleen gaat om vitaliteit en gezondheid van medewerkers, maar ook over het lerend vermogen van de organisatie, loopbaanperspectief en het managen van talent. Dit jaar wordt een medewerkersonderzoek uitgevoerd door PreventNed. Dit onderzoek is gebaseerd op het "huis van werkvermogen" en richt zich op het werkvermogen van medewerkers.

Bijzondere aandacht zullen we in dit hoofdstuk besteden aan het traject Wonen in Positie (3.1.). Om te komen tot duurzame inzetbaarheid zullen we in 2018 aan de slag gaan met management development en optimalisatie van het HRM-beleid (3.2.).

3.1. Duurzame inzetbaarheid medewerkers: Wonen in Positie

Verschillende externe en interne ontwikkelingen hebben aanleiding gegeven om stil te staan bij de organisatie van de afdeling Wonen. In 2017 een traject gestart met de naam 'Wonen in positie'. Hierbij is gekozen aan een "bottom up" benadering in plaats van top down. Het jaar 2018 zal zich kenmerken voor de afdeling Wonen als een jaar waarin een nieuwe manier van werken centraal zal staan. De afdeling wordt op een andere manier ingericht en medewerkers gaan samenwerken waarbij eigen verantwoordelijkheid en onderlinge verbinding het uitgangspunt zijn. De wijze waarop de nieuwe manier vorm moet krijgen is in 2017 in het traject Wonen in Positie verkend. Eind 2017 wordt duidelijk wat dit concreet betekent voor de inrichting van de afdeling. Bij het schrijven van dit jaarplan wordt daarom soms op onderdelen een voorschot gedaan op de uitkomsten van het traject Wonen in Positie.



Over het traject Wonen in Positie wordt in 2018 het besluit genomen. Daarin staat een logische ordening van het werk inclusief passende normen en waarden centraal. We hebben expliciet aandacht voor het inzetten van talenten en competenties op de juiste plek op de afdeling. Vanuit het huis van werkvermogen werken we aan duurzame inzetbaarheid. Hiertoe worden niet alleen de functiebeschrijvingen aangepast zodanig dat ze resultaat gericht worden, maar starten we ook een ontwikkeltraject voor leidinggevendend gericht op situationeel leiderschap en integraal management en onderzoeken we samen met P&O hoe we de gesprekscyclus kunnen aanpassen.

Het traject is opgebouwd uit 2 sporen, die ieder een eigen pad bewandelen maar die niet los van elkaar gezien kunnen worden. De stand van zaken per schrijven van dit jaarplan is hieronder beschreven.

Herinrichting (ordening van het werk)

Het eerste spoor gaat over de vraag op welke wijze de afdeling Wonen wat betreft de structuur het best kan worden ingericht. Samen met een kerngroep is een viertal scenario's uitgewerkt, welke in plenaire sessies met de hele afdeling zijn besproken. Daaruit is gebleken dat het handhaven van de huidige situatie (3 rayons en een afdeling klantenservice) door niemand als wenselijk wordt geacht. Het terugbrengen naar een tweetal teams is het uitgangspunt. Daarbij dient de keuze gemaakt te worden voor een sturingsprincipe: ofwel twee teams vanuit een gebiedsgerichte insteek, of twee teams die functioneel zijn ingericht. De keuze voor de inrichting van de teams is in het najaar van

2017 voorzien. Op basis hiervan wordt bepaald hoe het werk wordt ingericht en wat dit betekent voor functies. Uitgangspunt bij beiden is in ieder geval om meer projectmatig te gaan werken. De vertaling naar de inrichting krijgt gestalte in een implementatieplan die in 2018 zal worden uitgerold.
Vergroten vakmanschap en inzet op talent

Het tweede spoor richt zich enerzijds op het inzichtelijk maken van talenten van medewerkers en anderzijds op gevolgen voor functies en competenties door de herinrichting van de afdeling. Uitgangspunt is in ieder geval duurzame inzetbaarheid van medewerkers gericht op competentie management. Bij de uitwerking van het implementatieplan wordt nauw samengewerkt met de P&O adviseur. Daarbij wordt bekeken hoe we borgen dat we de juiste medewerker (competenties centraal) op de juiste plek (talentinzet) krijgen.

3.2. Optimalisatie besluitvorming investeringsvoorstellen

In 2017 is gestart met het traject van optimalisatie van besluitvorming bij investeringsvoorstellen. Waar eerder de afdeling vastgoed de trekker was van vastgoedprojecten (nieuwbouw en renovatie) was de insteek dat wonen deze rol op zich zou moeten nemen (vanuit het vertrekpunt dat de klant centraal staat). Dit vraagt om een andere rol (namelijk in de zin van vastgoedstrategie / projectmanager / gebiedsregisseur) en betrokkenheid vanuit meerdere functies aan de voorkant van het proces i.p.v. aan de achterkant. In 2017 is voor een aantal projecten gestart met het werken in integrale projectgroepen waarin verschillende afdelingen vertegenwoordigd zijn. Gebleken is dat de trekkersrol niet vanzelfsprekend bij wonen zou moeten liggen, maar bij een afdelingsoverstijgende functie. Daarom wordt in 2018 geworven voor een vastgoedstrategie. De afdeling Wonen (in de rol van woonconsulent, opzichter, huismeester) maakt wel (afhankelijk van de functie op verschillende momenten) onderdeel uit van de integrale projectgroep. Deze nieuwe manier van werken wordt in 2018 verder uitgerold en verfijnd voor een aantal grote vastgoedprojecten. In 2018 betreft het de projecten Star/Rijnlandlaan (nieuwbouw), Nieuwstraat/ Venestraat (renovatie), de Heuvel (renovatie) en het vervangen van open verbrandingstoestellen.

3.3. Medewerkersonderzoek

Gekozen is om het werkvermogen van medewerkers te meten in plaats van het traditionele medewerkertevredenheidsonderzoek. Hiermee wordt aangesloten op de eerder gekozen insteek van verzuimbeleid. Kortweg gaat het om de betrokkenheid bij het werk, de balans werk - privé en de persoonlijke leefstijl. Medewerkers ontvangen online in een beveiligde internetomgeving hun individuele terugkoppeling. Het onderzoek is strikt anoniem. De uitkomsten van het medewerkersonderzoek dat begin 2018 zal worden gehouden, worden integraal met medewerkers besproken. Met hulp van PreventNed zal een plan van aanpak worden opgesteld. Er wordt een plan van aanpak gemaakt voor de jaren 2018 en 2019. .

3.4. Duurzame inzetbaarheid: activiteiten personeel & organisatie

De duurzame inzetbaarheid van medewerkers zal in 2018 op de volgende wijze concreet vorm worden gegeven:

- Het vertrekpunt voor duurzame inzetbaarheid is de strategische personeelsplanning.
- Op basis van deze strategische planning worden ontwikkellijnen geformuleerd en uiteindelijk vertaald naar opleidingsplannen.
- Op basis van deze strategische planning wordt invulling gegeven aan de vragenstukken die rond vergrijzing van het medewerkersbestand van WoonInvest spelen.
- In 2018 zullen we met elkaar in gesprek blijven over normen en waarden, over hoe we met elkaar omgaan. Medewerkers mogen van elkaar verwachten dat zijn elkaar respectvol behandelen en dat er geen wandelgangencultuur is.

- In 2018 zal er een geactualiseerd opleidingsplan zijn dat is afgestemd op de doelstellingen van WoonInvest, de nieuwe kerncompetenties van de organisatie, resultaatgerichtheid en het persoonlijk niveau van de medewerkers en de inzet van de persoonlijke ontwikkelbudgetten. De bespreking hiervan maakt deel uit van de plannings- en beoordelingsgesprekken.
- In het derde kwartaal van 2018 zullen alle functieomschrijvingen zijn geactualiseerd, zij zijn op competenties en output gericht.
- Alle medewerkers hebben in het derde kwartaal van 2018 een persoonlijk ontwikkelplan, dat onderdeel vormt van de HRM cyclus.
- Er zal sprake zijn van een actieve aanpak naar werkbegeleiding bij ziekteverzuim, o.a. door dit te bespreken bij de functionerings- en beoordelingsgesprekken en in de werkoverleggen.
- Medio 2018 zal er een workshop duurzaamheidsstrategie worden aangeboden aan de medewerkers.
- Bedrijfsbreed zijn in 2017 de mogelijkheden van flexibel werken onderzocht. Dit is door de ICT worden gefaciliteerd. Medewerkers kunnen op verschillende plekken toegang krijgen tot het systeem. Dat Het flexibel werken zal in 2018 worden geëvalueerd.
- In 2018 zal er bijzondere aandacht zijn voor het terugdringen van het ziekteverzuim (dalen tot gemiddeld onder 3,70 %) door te werken aan een cultuur van "ziekte overkomt je, verzuim is een keuze". We blijven alert op het voorkomen van verzuim en frequent verzuim bespreekbaar maken.
- De leidinggevenden stimuleren medewerkers om zich verder te ontwikkelen. Zij vertonen tevens voorbeeldgedrag door te luisteren naar de medewerkers en op zoek te gaan naar mogelijkheden tot verbetering.



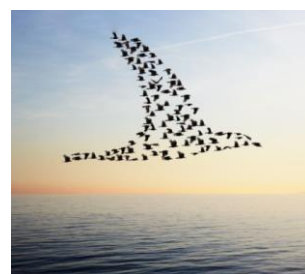
4. Duurzame bedrijfsvoering

Duurzame bedrijfsvoering is heel breed en betreft ook de onderwerpen die hiervoor zijn besproken. Er wordt ook wel gesproken over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen: als organisatie neem je verantwoordelijkheid voor de effecten die de bedrijfsactiviteiten hebben op mens en milieu. In dit hoofdstuk richten we ons op het integraal werken en een duurzame interne bedrijfsvoering. En op minder papier en meer digitaal. Het meest direct is de duurzaamheidsambitie op de dagelijkse werkplek waarneembaar door de acties die in 2018 zullen worden ondernomen. Uitgangspunt is het reduceren van verspilling, het verder ontwikkelen van informatiemanagement en ICT-dienstverlening

4.1. werkprocessen en integraal werken

In 2018 zullen de medewerkers zich verder professionaliseren en worden de volgende speerpunten benoemd:

- Er zal worden gewerkt aan het verbeteren van de werkprocessen (bijvoorbeeld door het anders inrichten van de afdeling Wonen, zie Wonen in Positie in hoofdstuk 3), inclusief de bijbehorende informatievoorziening (door het ontwikkelen van een kennisbank) en een efficiënte en gebruiksvriendelijke inzet van automatisering (door te onderzoeken hoe het mutatieproces gedigitaliseerd ondersteund kan worden).
- Er zal worden gewerkt met integrale projectgroepen die structureel worden ingezet waardoor er sneller verbindingen kunnen worden gemaakt.
- Er worden nieuwe functies en rollen ingevoerd inclusief bijbehorende resultaatverantwoordelijkheid en bevoegdheden, waarbij we sturen op vakbekwaamheid van de mensen.
- Integrale samenwerking tussen de afdelingen.



4.2. Duurzame interne bedrijfsvoering: kantoor

Duurzaam faciliteren begint bij duurzaam inkopen. Voor alle duidelijkheid gaat het hier om de inkoop van zowel goederen als ook diensten. In algemene zin kan worden gesteld dat leveranciers niet uitsluitend meer worden geselecteerd op prijs maar ook op hoe zij duurzaamheid hebben geïncorporeerd. Dit is één van de basiskwaliteiten waar diensten en middelen aan moeten voldoen. Ook wordt een proactieve houding van onze leveranciers verwacht op de momenten dat er voor bestaande goederen of diensten duurzamere oplossingen op de markt komen. Een greep uit de duurzame oplossingen waarvoor WoonInvest heeft gekozen:

- WoonInvest zal een slag slaan om het papierverkeer naar de huurders te beperken en meer over te gaan op digitale communicatie (zie ook paragraaf 5.5.). WoonInvest streeft naar een reductie van papier van 50% voor de komende vijf jaar. Dit betekent minder papier en minder kilometers.
- In 2018 zal gestart worden met Ibabs. Hiermee worden vergaderdocumenten digitaal aangeboden en behandeld. Gestart wordt met MT en RvC vergaderingen.
- Medio 2018 zal het mobiel werken/vergaderen gefaciliteerd zijn.
- De VVE beheerder Yield Plus spant zich samen met energie-managementspecialist Sprinx in om verduurzaming op te zoeken en om de huidige installaties van het kantoor te verbeteren. De verlichting in de gangen op kantoor is voorzien van led-lampen. Ook zijn uit energiebesparende overwegingen gedeeltelijk lampen uitgeschakeld. De verlichting in de kantoor kamers zijn TL-lampen met een ingebouwde bewegingssensor.
- WoonInvest heeft de leasemaatschappij gevraagd een voorstel te doen om te kijken wat kan worden gerealiseerd op het gebied van versobering en verduurzaming van de mobiliteit. In 2018

zal dit worden besproken. In 2018 wordt onderzocht welke duurzame auto's de huidige bedrijfsauto's zullen vervangen.

- We zullen gebruik gaan maken van energiezuinige apparatuur met milieukeurmerk: printers, vaatwasmachines, etc.
- Begin 2018 zal de standaardprinterinstelling gezet zijn op dubbelzijdig printen in de Windows omgeving.
- Ook zullen bankafschriften en facturen digitaal worden verwerkt. Hierbij zal ook een koppeling naar iDeal worden gemaakt. Ook herinneringen, aanmaningen en afrekeningen van servicekosten zullen digitaal worden verzonden.
- De eerste verhuurnota zal niet meer middels een eenmalige machtiging worden voldaan, maar worden gepind. Dit kan op kantoor of met een mobiel pinapparaat in de woning.
- We onderzoeken hoe we het energieverbruik van de apparatuur in de serverruimte kunnen terugdringen.
- We onderzoeken samen met Yield de effectiviteit van zonnepanelen op het dak van ons kantoorpand om energieverbruik te verminderen.

5 Overige aandachtspunten in 2018.

In 2018 ondernemen we meer activiteiten dan duurzaamheidsactiviteiten zoals we die hebben genoemd in de voorgaande hoofdstukken. Die activiteiten en aandachtspunten zijn in dit hoofdstuk opgenomen.

5.1. Beleidsonderwerpen voor 2018

Privacy en informatiebeveiliging

In mei 2018 treedt de Algemene Verordening Gegevensbescherming in werking. In dat kader is in 2017 een start gemaakt met de implementatie van de nieuwe wetgeving. In 2018 gaan we hier mee verder.

Visitatie

De Woningwet en de Governancecode Woningcorporaties 2015 stelt een vierjaarlijkse visitatie verplicht bij woningcorporaties. In augustus 2014 is WoonInvest voor de laatste keer geïnspecteerd. Voor 2018 is de nieuwe visitatie gepland. In het derde kwartaal moet de visitatie afgerond zijn.

Inkoop- en aanbestedingsbeleid

WoonInvest investeert jaarlijks honderdduizenden euro's in nieuwbouw, woningverbetering en energiemaatregelen. In 2018 zet WoonInvest in op het professionaliseren van het inkoop- en aanbestedingsbeleid. Professionalisering van het aanbestedingsbeleid leidt tot een nog transparantere en doelmatigere inzet van middelen en de realisatie van een optimale prijs-kwaliteitverhouding.

Uitwerking vastgoedstrategie in strategisch voorraadbeleid

In 2016 is de vastgoedstrategie vastgesteld. Het is van belang om de vastgoedstrategie periodiek te toetsen aan de externe marktomstandigheden en mogelijke wijzigingen in intern beleid. Deze toets wordt tweejaarlijks uitgevoerd en is daarmee voorzien in 2018. Daarbij wordt bekeken wat de huidige stand van zaken van de transformatie van de portefeuillestrategie is en in hoeverre bijstelling nodig is.

5.2. Klantenservice

a. Eerstelijns klantcontacten

In 2018 zal verder worden gewerkt aan het professionaliseren van de eerstelijns dienstverlening. Dat doen we door de hernieuwde standaard met elkaar te bepalen en daarbij de klantbeleving het vertrekpunt te laten zijn. We gaan werken met een externe flexibele schil in de bezetting om de continuïteit én kwaliteit van de dienstverlening aan huurders te borgen. Ten behoeve daarvan richten we een kennisbank in zodat onderlinge vervangbaarheid mogelijk wordt en dezelfde informatie wordt gedeeld, zowel intern als extern. Daarbij onderzoeken we – in het kader van digitalisering – de mogelijkheden voor onze klanten om zelf digitaal zaken te kunnen regelen.

b. (administratieve) Ondersteuning

In de professionaliseringslag gaat de klantenservice werken vanuit eerste lijnsdienstverlening en aan afdelingsoverstijgende processen. Dat betekent dat functiegerelateerde ondersteuning, dat wil zeggen werkzaamheden die feitelijk onder de verantwoordelijkheid van een ander behoren, niet meer door de medewerkers van de klantenservice worden gedaan. De (administratieve)

ondersteuning richt zich op onderwerpen als post afhandeling, maar bijvoorbeeld ook de baliefunctie.

c. Tevredenheid huurders

We vinden het belangrijk dat onze huurders tevreden zijn. Daarom laten we voortdurend door een extern bureau de tevredenheid van onze klanten meten. Daarbij maken we onderscheid naar tevredenheid in het verhuur-mutatatieproces naar vertrekkende en nieuwe huurders. In 2018 zullen wij de uitkomsten eerst per kwartaal en later permanent ontvangen. Zo kunnen we beter en sneller sturen. In 2018 gaan we voor het eerst ook de tevredenheid over de telefonische dienstverlening meten. Dat geldt niet alleen voor de afdeling Wonen, maar voor heel WoonInvest. Daarnaast wordt er tweejaarlijks een huurdersscan door USP uitgevoerd onder alle huurders. Deze heeft betrekking op de tevredenheid van huurders over hun leefomgeving. Deze scan doen we samen met Vidomes. De gemeente Leidschendam Voorburg onderzoekt de mogelijkheid om aan te sluiten. Op basis van de uitkomst van de scan 2017 zullen wijkplannen worden opgesteld.

d. Klachtafhandeling

Klachten van bewoners nemen we altijd in behandeling proberen we zo goed mogelijk op te lossen. Als het niet naar tevredenheid van de huurder is gebeurd, hebben zij de mogelijkheid zich tot de externe klachtencommissie te richten voor een advies. Verwachtingenmanagement speelt een cruciale rol in de mate waarin huurders als dan niet tevreden zijn. In 2017 is in de werkgroep interne processen de interne klachtenprocedure herijkt. Vanaf 2018 zullen wij gebruik gaan maken van de Geschillencommissie Wonen Zuid Holland en nemen we afscheid van onze huidige klachtencommissie.

5.3. Verhuur

a. Huurbeleid

Het huurbeleid van WoonInvest is er op gericht om de woningen nu en in de toekomst betaalbaar te houden. Leidend voor het bepalen van de huurprijs is de vastgoedstrategie waarin de sociale woningen zijn gelabeld naar de categorieën goedkoop, betaalbaar 1 en betaalbaar 2. Het streefhuurbeleid wordt jaarlijks herijkt en aangepast op de huurprijzen die vanuit de huurtoeslag worden aangegeven. Bij het opstellen van het huurbeleid kijken we altijd naar wat mogelijk is en wat nodig is.

b. Huurderving, achterstanden en incasso

Huurderving proberen we zo laag mogelijk te houden door ons te richten op aansluitende verhuur. In het kader van Wonen in Positie wordt het verhuur-mutatatieproces bekeken om het proces efficiënter in te richten en derving als gevolg van leegstand te verkleinen. Daarbij worden ook de functies die bij dit proces betrokken zijn beoordeeld.

Betaalbaarheid van het wonen is een belangrijk speerpunt van WoonInvest. We starten in 2018 met een pilot met budgetcoaching. Hierbij richten we ons op het voorkomen van achterstanden (preventieve insteek) maar treffen we ook maatregelen wanneer er achterstanden ontstaan (reactieve insteek). In het kader van Wonen in Positie wordt verkend of het incassoproces onderdeel wordt van het verhuurproces. Daarbij bekijken we hoe we het incassoproces zodanig kunnen inrichten dat de contacten tussen de huurder en WoonInvest zo snel mogelijk worden gelegd wanneer achterstanden ontstaan. De samenwerking met de deurwaarders wordt daarbij opnieuw tegen het licht gehouden om huisuitzettingen zoveel mogelijk te voorkomen.

We streven ernaar om de huurachterstand (actieve contracten) onder 1% te houden en het aantal ontruimingën moet in 2018 lager zijn dan 10.

Bijzondere aandacht zullen we blijven besteden aan het terugdringen van de huurderiving van parkeerplaatsen. Dit door onder meer in overleg te gaan met de gemeenten en na te denken over eventueel afstoting van parkeergarages.

c. Regels rondom toewijzing

De gemiddelde mutatiegraad bij WoonInvest is ca 6,5% (ongeveer 600 woningen). Vrijgekomen woningen worden verhuurd volgens de eisen die daartoe gesteld worden volgens de regels van de nieuwe Woningwet.

d. Lokaal Maatwerk

In de Huisvestingsverordening van de gemeenten zijn is lokaal maatwerk geregeld. Voor Leidschendam-Voorburg geldt dat is opgenomen dat maximaal 50% van het aanbod met voorrang kan worden toegewezen aan woningzoekenden die economisch of maatschappelijk gebonden zijn aan de regio. Maximaal de helft (=25%) hiervan kan met voorrang worden toegewezen ten behoeve van lokale knelpunten op de woningmarkt. Naast huisvesting van bijzondere doelgroepen kan het gaan om dringen situaties (bijvoorbeeld huisvesten van grote gezinnen) of gerichte toewijzing ter bevordering van de doorstroming. Uitgaande van een mutatiegraad van 6,5% komt dit neer op ca 150 woningen die jaarlijks kunnen worden ingezet voor lokaal maatwerk. WoonInvest gebruikt deze ruimte in de praktijk nauwelijks. In 2018 gaat WoonInvest hierop beleid ontwikkelen. Het beleid is erop gericht om zinnig en zuinig met lokaal maatwerk om te gaan.

De afspraken met de gemeente zijn ook in 2018 geldig.

Om meer woningen beschikbaar te krijgen geven we voorrang aan huidige huurders als zij verhuizen binnen het complex (uiteraard binnen de kaders van de lokale beleidsruimte). Huurders die hiervoor in aanmerking willen komen, kunnen dit zelf bij WoonInvest aangeven. Het gebruik hiervan is nog zeer beperkt. In 2018 onderzoeken we welke mogelijkheden er nog meer zijn binnen de huidige wet- en regelgeving rondom toewijzing. Daarbij verkennen we ook nieuwe concepten zoals bijvoorbeeld "huisjehuisje" om woningruil te bevorderen.

Bij de SVH is gestart met een seniorenmakelaar die ouderen helpt bij het vinden van een nieuwe, passende woning. Hij heeft 1 oudere bewoners van WoonInvest geholpen bij het vinden van een woning. In 2018 wordt dit gecontinueerd en uitgebreid naar meer groepen dan alleen ouderen. WoonInvest wil hier beter op aangehaakt worden.

5.4. Leefbaarheid

5.4.1. Wettelijk kader voor leefbaarheid, tevredenheid en huismeesters

Bij leefbaarheid gaat het ons om twee invalshoeken: één waarin de woonomgeving centraal staat en één waarin de bewoner centraal staat. Het kader wordt in belangrijke mate gevormd door de bepalingen in de Woningwet die zowel inhoudelijk als financieel handvatten biedt. Zo mogen wij jaarlijks gemiddeld € 126,25 per woning in de Daeb-tak aan leefbaarheid besteden. Inhoudelijke bijdragen aan leefbaarheid zijn opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeente en zijn gericht op:

- Het bieden van ongestoord woongenot (zorgplicht) door de bestrijding van overlast en het bevorderen van de veiligheid. Dat geldt ook voor complexen waarin een deel in eigendom is en een ander deel aan de bewoners is verkocht.

- Het leveren van een bijdrage aan woonmaatschappelijk werk door betrokkenheid bij de aanpak van multiprobleemsituaties achter de voordeur. De inzet van een huismeester valt hier ook onder.
- Te investeren in de woonomgeving in de directe omgeving van het bezit en ten gunste van de huurders. Hieronder vallen investeren in eigen groen, maar ook bewonersinitiatieven gerelateerd aan het bezit. Het bijdragen aan een schone en veilige woonomgeving, in en om het eigen bezit is eveneens toegestaan.

Tevredenheid woonomgeving

De mate waarin mensen prettig wonen wordt, naast de tevredenheid over de woning, voor een belangrijk deel bepaald door de tevredenheid van de woonomgeving. Leefbaarheid krijgt bij ons vorm langs de lijn van schoon / heel / veilig. Daarbij streven we er naar dat bewoners hun woonomgeving waarderen met minimaal een 6,5. Dit is iets lager dan de tevredenheidsnorm voor bijvoorbeeld de woning, omdat we de leefbaarheid als WoonInvest niet alleen kunnen beïnvloeden: samenwerking met en inspanningen van andere partijen en gedrag van wijkbewoners hebben een grote invloed op de beleving van onze huurders. In principe doen we daarom geen grote uitgaven voor leefbaarheid als de bewonerswaardering rondom een complex boven de norm van 6,5 is. Bij investeringsbesluiten betrekken we de beoordeling van huurders van hun woonomgeving en nemen we investeringen op dat punt mee.

Inzet huismeesters

De huismeesters van WoonInvest zijn het aanspreekpunt en vraagbaak voor huurders, maar soms ook bemiddelaar tussen huurders. Daarnaast zijn zij beheerder en toezichthouder en in die zin de ogen en oren in en rondom het complex. De huismeesters worden voor een groot deel betaald uit de servicekosten. De (loon)kosten van huismeesters die niet door de servicekosten verrekend worden, vallen onder het leefbaarheidsbudget. In 2018 wordt in het kader van het traject Wonen in Positie bekeken hoe de inzet van de huismeesters meer vorm kan krijgen vanuit een wijkgerichte focus.

5.4.2. Participatie

We vinden het belangrijk om bewoners te betrekken bij projecten, beleid etc. Daarom werken we al op verschillende manier samen met bewoners. In 2018 gaan we verder met het inzetten van vernieuwende manieren van participatie. Daarbij leunen we op twee uitgangspunten: het betrekken van huurders op eenmalige in plaats van structurele basis (bijvoorbeeld voor een specifiek thema waar de interesse van de betrokken huurders) en het inzetten van social media. Daartoe gaan we inzetten op het vergroten van het reeds bestaande digitale panel.

Respectus

Respectus is de huurdersorganisatie van WoonInvest. Op basis van De Overlegwet werken we structureel samen. Dat betekent dat we minimaal 4 keer per jaar op bestuurlijk niveau met elkaar in overleg gaan over onderwerpen die alle huurders betreffen. Ook hebben we ad hoc overleg in geval er bijzonderheden zijn. Daarnaast overlegt Respectus eenmaal per jaar met de RvC. Specifieke onderwerpen van gesprek in 2018 zijn in ieder geval adviesaanvraag over de jaarlijkse huurverhoging, advies bij uitbrengen van een bod aan de gemeente (in het kader van de prestatieafspraken), het verkennen van nieuwe vormen van participatie en inzet op wijkontwikkeling.

Bewonerscommissies

Bij WoonInvest kennen we 29 bewonerscommissies die in verschillende mate actief zijn. De bewonerscommissies hebben een rol in complexgerelateerde onderwerpen. We streven er naar om structureel 2 keer per jaar overleg te hebben met de bewonerscommissies, wat kan variëren al naar gelang de behoefte van de bewonerscommissie en/of de specifieke vraagstukken die in een complex

spelen. Een keer per jaar vindt er een bijeenkomst plaats – vaak met een thema – waarvoor alle bewonerscommissies worden uitgenodigd.

Vrijwilligers

WoonInvest heeft 29 vrijwilligers die actief zijn in onze complexen. Zij zetten zich, met name in de complexen waar wij geen huismeester hebben, in voor de leefbaarheid in de woongebouwen en het woongenot van de bewoners. Met vrijwilligers sluiten we een vrijwilligersovereenkomst, waarin o.a. de vergoeding wordt geregeld. Als dank voor hun inzet organiseren we jaarlijks een uitje (de Vrijwilligersdag) voor alle vrijwilligers. We vinden samenwerken met bewoners in de wijk erg belangrijk. Daarom streven we ernaar de inzet van vrijwilligers te vergroten en jaarlijks te laten groeien met 2 vrijwilligers, zo ook in 2018.

Klantenpanel

We willen het klantenpanel een prominentere rol geven in het kader van huurdersparticipatie. Deze huurders willen graag met ons meedenken. Doel is het klantenpanel uit te breiden en in te zetten voor stevigere onderwerpen. In 2017 zijn leden van het klantenpanel voor het eerst uitgenodigd voor een bijeenkomst. Dat is gewaardeerd. In 2018 gaat we het klantenpanel vaker uitnodigen voor een kennissessie rond een thema.

5.5. Communicatie

Externe communicatie

De externe communicatie gaan we in 2018 meer thematisch inzetten. De focus hierbij ligt op een aantal kernboodschappen en thema's. Deze komen o.a. voort uit ons nieuwe ondernemingsplan en de Klantvisie. Plan & repeat is hierbij belangrijk. We zorgen voor continue herhaling in alle media, zowel intern als extern. Om dit in te zetten maken we per kwartaal een contentkalender en we nemen management en relevante collega's daarin mee.

Belangrijke rol bij digitalisering

Digitalisering vervult een belangrijke rol bij communicatie. De werkgroep digitalisering blijft in 2018 actief. Welke mogelijkheden zijn er en hoe behouden we hierbij een goede relatie met onze klanten. Doel is om in 2018 het Informatieblad voor onze huurders (deels) digitaal te gaan aanbieden. Ook zal "gewone" post meer digitaal worden verzonden. Er wordt gewerkt aan een klantenportaal.

Social media met uitbreiding WhatsApp

Social media en webcare zijn niet meer weg te denken. Webcare is het monitoren en aangaan van online interacties om vragen, opmerkingen en klachten van klanten te signaleren en te behandelen. We volgen hierbij de wens van de klant en zien dit als een extra servicekanaal. We willen op social media ook in gesprek met onze doelgroep zijn en plaatsen content om ons imago te verbeteren en de buitenwereld een kijkje te geven in onze corporatie. Webcare moet binnen de organisatie in 2018 meer draagvlak krijgen.

Interne communicatie

Bij interne communicatie staat in 2018 'samenwerken aan informatievoorziening' centraal. We ontwikkelen in 2018 een nieuw Intranet, een communicatieplatform dat ten dienst staat aan de medewerkers. Ook zal hier kennis en informatie worden gedeeld, het gesprek met elkaar aangegaan, worden samengewerkt en maatwerk per medewerker worden geboden. De te ontwikkelen kennisbank die we zowel intern als extern gaan gebruiken is hier onderdeel van. Doel van de kennisbank is informatiedeling, eenduidigheid en efficiëntie. Met het vernieuwde Intranet wordt de maandelijkse uitgave van de Nieuwsflits overbodig.

5.6. Optimale dienstverlening en bedrijfsvoering

Enkele activiteiten op financieel/ ICT-gebied die in 2018 op de agenda staan zijn:

- De dienstverlening vanuit de afdeling Financiën moet ook in 2018 juist, op tijd en volledig zijn, waaronder de afrekening van de servicekosten en de huurverhogingen.
- In het eerste kwartaal zullen we de informatiebehoefte vertalen vanuit de business naar functionaliteiten Inrichting (functioneel beheer, opzet & bestaan).
- In 2018 zal permanent aandacht zijn voor de kwaliteit van data.
- In 2018 zal er sprake zijn van optimale ICT-dienstverlening en beheer op basis van ITIL (continuïteit), tevens zullen automatiseringen & processen worden verbeterd.
- In 2018 wordt duidelijk op welke wijze ICT (mogelijke) geoutsourced kan worden

5.7. Financiële continuïteit

De financiële continuïteit dient te zijn gewaarborgd en wordt m.n. afgeleid van de streefwaarden. Het verloop van de begroting wordt ook in 2018 gevolgd in de vorm van kwartaalrapportages. In 2017 is een nieuwe opzet op basis van de balanced scorecard ontwikkeld en ingevoerd. In 2018 wordt dit verder geoptimaliseerd. De ontwikkeling van de eerdergenoemde streefwaarden maakt hier onderdeel van deze kwartaalrapportages uit.

Ook in 2018 staan de ontwikkeling van toekomstige kasstromen centraal. Nieuw voor ons is het sturen op marktwaarde en gaan we dit uitwerken. Tevens gaan we het verschil van marktwaarde en beleidswaarde (de naam wordt mogelijk nog door BZK, WSW en Aw gewijzigd) in kaart brengen en daar betekenis aan geven.

De volgende activiteiten staan voor 2018 op de agenda:

- Opstellen van Financieel Beleid in het tweede kwartaal van 2018.
- Evalueren en actualiseren van het huidige Treasury statuut.
- Bepalen consequenties van overcompensaties n.a.v. de nieuwe Woningwet.
- In 2017 is het bijzonder beheer door het WSW opgeheven en is het borgingsplafond verhoogd. Met WSW is afgestemd dat de kwartaalrapportages als onderdeel van de P&C-cyclus worden opgestuurd.
- Onderzocht wordt wat de mogelijkheden zijn met betrekking tot de derivaten (overleg ABN/Amro, doorzakken).

5.8. Control in 2018

Naast reguliere werkzaamheden en activiteiten op aandachtsgebieden vanuit “going concern”, zal de focus in 2018 liggen op Risicomanagement en op Procesoptimalisatie.

Onderstaande tabel geeft de na te streven resultaten ten aanzien van de focus voor 2018 weer:

Hoofddoel	Resultaat	Producten	Norm
Risicomanagement	Regie uitvoering & opvolging interne controleplan	Planningskalender (afgestemd met managers)	Ultimo 1e maand van elk kwartaal 2018
		Interne Managementletter (onderdeel van)	Ultimo 1e maand van elk kwartaal 2018
	Regie uitvoering ad-hoc en/of (on)gevraagd audit (bijv: Project Rustoord/Integriteit/VvE, enz)	Interne Managementletter (onderdeel van)	Ultimo 1e maand van elk kwartaal 2018
	Opvolging Managementletter Accountant 2017	Notitie tbv Bestuurder, MT, AC/RvC & accountant	Afgerond ultimo Q3-2018 Elke Q een tussentijdse rapportage
Procesoptimalisatie	Per afdeling de 2 belangrijkste processen analyseren op mogelijke optimalisatie	PvA cq Businesscase voor mogelijke investeringen	Per kwartaal 1 proces per afdeling