

Jaarplan 2019

Woningbouwvereniging Maarn



Vastgesteld door de RvC d.d. 7 november 2018

Inhoudsopgave

VOORAF	3
1. BELANGHOUDERS	4
1.1 BETREKKEN HUURDERS BIJ BEHEER EN BELEID, DE HUURDERSRAAD MAARN-MAARSBERGEN	4
1.2 COLLEGA-CORPORATIES	4
1.3 GEMEENTE UTRECHTSE HEUVELRUG	4
1.4 RWU	4
1.5 LIDMAATSCHAP AEDES EN HET MKW-PLATFORM	4
2. (VER)HUURBELEID 2019	5
2.1 TOEWIJZINGSBELEID	5
2.2 UITGANGSPUNTEN HUURBELEID 2019	5
2.3 HUURBELEID 2019	5
3. VASTGOED	6
3.1 ONDERHOUD	6
3.1.1 <i>Dagelijks onderhoud</i>	<i>6</i>
3.1.2 <i>Uitvoering dagelijks onderhoud</i>	<i>6</i>
3.1.3 <i>Planmatig Onderhoud</i>	<i>6</i>
3.1.4 <i>Conditiemeting</i>	<i>6</i>
3.1.5 <i>Frequentiewijzigingen Planmatig Onderhoud</i>	<i>6</i>
3.1.6 <i>Planmatig Onderhoud 2019 per complex</i>	<i>7</i>
3.1.7 <i>Asbestsanering</i>	<i>7</i>
3.2 DUURZAAMHEID	7
3.2.1 <i>Maatregelen in 2019</i>	<i>8</i>
3.2.2 <i>Duurzaamheidsmaatregelen complex 1 en 14</i>	<i>8</i>
3.2.3 <i>Beleid zonnepanelen</i>	<i>8</i>
3.3 NIEUWBOUW	8
3.4 VERKOOP	9
3.5 KLUSWONINGEN	9
4. KWALITEIT DIENSTVERLENING	10
4.1 KLANTVISIE	10
4.1.1 <i>Huurderstevredenheid</i>	<i>10</i>
4.1.2 <i>Aedesbenchmark</i>	<i>10</i>
5. ORGANISATIE	10
6. COMMUNICATIE	11
7. KPI'S 2019	11

Vooraf

Woningbouwvereniging Maarn (Wbv Maarn) is door de Autoriteit wonen (Aw) met ingang van 20 oktober 2017 onder verscherpt toezicht geplaatst. Om dit verscherpt toezicht zo kort mogelijk te laten duren zijn, door de toenmalige interim bestuurder en onder verantwoordelijkheid van de Raad van Commissarissen, in korte tijd een groot aantal zaken op orde gebracht. Er zijn ontbrekende reglementen opgesteld en goedgekeurd en er zijn een flink aantal (beleids-)plannen geschreven. De belangrijkste beleidsplannen waren het “Ondernemingsplan/Herstelplan 2018-2027” en de uit dit plan voortvloeiende notities “Duurzaamheid” en “Businesscase Kluswoning”. Parallel hieraan heeft visitatie plaatsgevonden door Ecorys over de periode 2012-2017. Op onderdelen wordt het beeld van de Aw in het eindrapport van Ecorys bevestigd. Ook heeft de Raad van Commissarissen haar eigen functioneren in beschouwing genomen en haar toezichtsvisie beschreven in de notitie “Governance Woningbouwvereniging Maarn”.

De door de Aw/WSW gevraagde plannen zijn in twee tranches eind 2017 en in april 2018 na goedkeuring door de RvC opgestuurd naar de AW/WSW. In de Integrale oordeelsbrief 2017/2018 d.d. 11 juni 2018 geeft de AW aan geen aanleiding te zien tot het doen van aanvullende interventies. Dat is winst. Wel blijft de plaatsing onder verscherpt toezicht in stand en zal pas worden opgeheven “wanneer de implementatie van het Herstelplan leidt tot aanzienlijke en zichtbare verbetering van de governance in brede zin”.

2019 wordt het eerste volledige jaar van de implementatie en uitvoering van de vastgestelde koers van Wbv. Maarn zoals dat is opgenomen in het Ondernemingsplan/Herstelplan. Een plan met een duidelijke Missie en Visie, vertaald in een aantal heldere doelstellingen. Wbv. Maarn wil:

- het huidige bezit zoveel *behouden en versterken*, de minimale voorraad is 300 woningen;
- investeren in *nieuwbouw* enerzijds om onze voorraad aan te vullen ten behoeve van de doelgroep, anderzijds om de stabiliteit te versterken. Het streven is 20 woningen nieuwbouw in 10 jaar;
- investeren in *duurzaamheid* en willen een niveau B-label, E.I. 1.25 halen voor complexen 2-13;
- de woningen van complex 1 niet meer renoveren maar inzetten als *kluswoning voor verhuur*, waardoor de woningen wel behouden kunnen blijven voor de doelgroep;
- het bezit *goed onderhouden en versterken*. Hiervoor is in 2018 een Meerjaren Onderhoudsbegroting opgesteld, vastgelegd in het Strategisch Voorraad Beleid en Beheerplan en zijn conditiemetingen uitgevoerd;
- jaarlijks met de Gemeente Utrechtse Heuvelrug *Prestatie Afspraken* maken die bijdragen aan het bereiken van onze doelstellingen.

Het Ondernemingsplan/Herstelplan 2018-2027 is uiteraard de basis voor dit jaarplan en bijbehorende (meer-) jarenbegroting. Daarnaast zijn de notities Duurzaamheid en Businesscase Kluswoning een belangrijke input.

Ik ben ervan overtuigd dat we met dit jaarplan 2019 en begroting gaan aantonen dat Wbv. Maarn een prima zelfstandige toekomst tegemoet gaat en dat de corporatie, onder normaal toezicht, een bijdrage zal blijven leveren aan het beschikbaar stellen en betaalbaar houden van goede en op termijn duurzame sociale woningen in Maarn en Maarsbergen. De verbeterpunten uit het visitatierapport zullen daarbij zeker ook van nut zijn. Uiteraard zal de bedrijfseconomische continuïteit bij dit alles steeds goed in de gaten worden gehouden.

Kees de Wolf

Directeur-bestuurder Wbv. Maarn

1. Belanghouders

1.1 Betrekken huurders bij beheer en beleid, de Huurdersraad Maarn-Maarsbergen

De Huurdersraad Maarn-Maarsbergen informeert en raadpleegt de huurders van Wbv. Maarn over zaken die huurders aangaan om hun belangen zo goed mogelijk te vertegenwoordigen in het overleg met diverse partijen. De Huurdersraad wordt nauw betrokken bij het op te stellen beleid van Wbv. Maarn. Er zijn regelmatig overleggen tussen directeur-bestuurder en de voorzitter van de Huurdersraad. We willen de beïnvloeding van het beleid door de Huurdersraad verbeteren. Dit is ook de aanbeveling van de visitatiecommissie na de visitatie over de periode 2012-2017. In 2018 zijn we begonnen met het benoemen van alle mogelijk relevante activiteiten en in 2019 gaan we concrete afspraken maken over de vorm van participatie die daar het beste bij past. De betrokkenheid en inbreng van de Huurdersraad op verschillende onderwerpen, zoals huurderstevredenheid, huurderscommunicatie, verduurzaming en prestatieafspraken is van groot belang. Met de Huurdersraad zal in 2019 een samenwerkingsovereenkomst worden ontwikkeld en afgesloten. Voor de werkzaamheden van de Huurdersraad is op basis van het werkplan 2019 een post in begroting opgenomen van in totaal € 6.800,-.

1.2 Collega-corporaties

Onder de naam van de 'Federatie Utrechtse Heuvelrug Corporaties', kortweg Federatie, ontwikkelen de drie corporaties (Rhenam Wonen, Heuvelrug Wonen en Wbv. Maarn) in de Utrechtse Heuvelrug gezamenlijk volkshuisvestelijk beleid en treden waar mogelijk gezamenlijk op naar de maatschappelijke partners en lokale politiek. Voorbeeld hiervan zijn de prestatieafspraken. Jaarlijks doen de federatiecorporaties gezamenlijk een bod op de woonvisie naar de gemeente. In deze samenwerking vinden ook de huurdersorganisaties van de drie corporaties elkaar.

1.3 Gemeente Utrechtse Heuvelrug

Met de gemeente Utrechtse Heuvelrug wordt, naast periodiek bestuurlijk overleg met de wethouder, over beleidsmatige zaken Driehoeksoverleg gevoerd met corporaties, huurdersorganisaties en gemeente.

1.4 RWU

Wbv. Maarn is lid van Regioplatform Woningcorporaties Utrecht (RWU), een samenwerkingsverband van zestien gemeenten in de provincie Utrecht die een gemeenschappelijke woningmarkt hebben. Er wordt op verschillende niveaus intensief gediscussieerd en kennis en kunde gedeeld rond allerlei ontwikkelingen op de woningmarkt. Vaak leidt dit tot een gezamenlijke aanpak van knelpunten op de woningmarkt of tot een gezamenlijke, bestuurlijke reactie richting de overheid. Dit laatste gebeurt meestal op bestuurlijk niveau vanuit de RWU.

1.5 Lidmaatschap Aedes en het MKW-platform

Wbv. Maarn is lid van Aedes, de brancheorganisatie van woningcorporaties en is daarnaast in 2018 lid geworden van het platform Middelgrote Kleine Woningcorporaties (MKW). Het MKW Platform heeft binnen Aedes de ambitie om een goede en effectieve belangenbehartiging van middelgrote en kleine woningcorporaties te waarborgen. Dit met als uiteindelijke doel voor de MKW-woningcorporaties herkenbare en toepasbare resultaten van de belangenbehartiging.

2. (Ver)huurbeleid 2019

2.1 Toewijzingsbeleid

Wbv. Maarn moet (en wil) ten minste 80% van de vrijkomende woningen toewijzen aan de doelgroep volgens de “80-10-10-regel” (prijsspeil 2018):

- 80% van de woningen worden toegewezen aan huurders met een inkomen tot € 36.798
- 10% van de woningen worden toegewezen aan huurders met een inkomen van € 36.798 tot € 41.056
- 10% van de woningen kunnen vrij worden toegewezen.

Binnen het verplichte wettelijke kader heeft Wbv. Maarn speciale aandacht voor lokaal woningzoekenden en past zij de “Lokaal Maatwerk”-voorrangsregeling toe voor deze doelgroep op grond van de gemeentelijke huisvestingsverordening. In maximaal 25% van de verhuringen mag deze voorrangsregeling worden toegepast. Aangezien Wbv. Maarn gemiddeld zo’n 12 tot 15 woningen per jaar muteert, komt dat neer op plusminus drie tot vier woningen per jaar.

2.2 Uitgangspunten huurbeleid 2019

Onze doelstelling is: onze woningen zijn betaalbaar voor onze doelgroep. Om dat te bereiken moeten we de woonlasten beheersen. We hanteren dan ook een gematigd huurbeleid. Ons huurbeleid wordt opgesteld binnen de kaders van het Ondernemingsplan en Herstelplan uit 2018 die in samenspraak met de Huurdersraad Maarn-Maarsbergen en met goedkeuring van de Raad van Commissarissen is vastgesteld. Daarnaast beperken we de woonlasten voor onze huurders door ze te laten meeprofiteren van het verduurzamen van ons woningen (zie ook 3.2.1).

- Conform het Ondernemingsplan is het uitgangspunt van het huurbeleid van Wbv. Maarn vastgesteld op inflatie + 0.5%.
- Harmonisatiebeleid. Bij mutatie wordt de huur geharmoniseerd tot 75% van de maximaal redelijke huur. Dit is in lijn met wat in de corporatiesector gebruikelijk is.
- Het huurbeleid per complex (aantal woningen per complex ingedeeld in de 1^e, 2^e aftoppingsgrens en tot aan de liberalisatiegrens) zoals is vastgelegd in het Ondernemingsplan blijft verder gehandhaafd.
- In 2019 geldt de huursombenadering waarbij de totale som van alle huurprijzen maximaal 1 % boven de inflatie mag stijgen. Huurharmonisatie valt ook onder deze huursombenadering. Net als in 2018 wordt de jaarlijkse huurverhoging bepaald door de prijs- kwaliteitverhouding. Met dit huurbeleid wil Wbv. Maarn de relatie tussen huur en de kwaliteit van de woning verbeteren.
- De leegkomende woningen in complex 1 worden aangeboden als “kluswoning voor verhuur” met een huurprijs van onder de 1^e aftoppingsgrens.

2.3 Huurbeleid 2019

Wbv. Maarn baseert in 2019 de huurverhoging op de woningwaarderingspunten van de woning, de daaraan gerelateerde maximum huurprijs en de verhouding met de huidige huurprijs op basis van dezelfde normen als 2018. Dit betekent dat de gemiddelde huurverhoging van 2% zoals opgenomen in de begroting kan worden behaald. Wbv. Maarn maakt geen gebruik van de mogelijkheid inkomensafhankelijke huurverhoging toe te passen.

3. Vastgoed

3.1 Onderhoud

3.1.1 Dagelijks onderhoud

Het budget voor **reparatieonderhoud** is gebaseerd op cijfers uit de voorgaande jaren. We gaan uit van een budget voor reparatieverzoeken van € 89.000,-.

Het budget voor **mutatieonderhoud** is ook gebaseerd op ervaringscijfers. In de begroting is voor 2019 uitgegaan van 15 mutaties met een gemiddeld bedrag van ruim € 4.500,- per mutatie. Dit is inclusief asbestinventarisatie, sanering en het leveren van een meterkastkaart voor de mutatiewoning en de vergelijkbare woningen (zie ook 3.1.7). Mutatiewoningen waar grotere ingrepen nodig zijn worden voorgelegd aan de directeur-bestuurder. Hierbij wordt per mutatiewoning een afweging gemaakt of een bepaalde investering echt nodig is (in verband met verhuurbaarheid en prijs/kwaliteit).

3.1.2 Uitvoering dagelijks onderhoud

Wbv. Maarn heeft middels een SLA met Heuvelrug Wonen de uitvoering van het dagelijks onderhoud uitbesteed. De voor wat betreft het dagelijks onderhoud aanvullende SLA, met de Fa. Inbuma is medio 2018 opgezegd. Afgesproken is dat de uitvoering van het dagelijks onderhoud volledig zal worden uitgevoerd door Heuvelrug Wonen en dat de (kwaliteit van de) dienstverlening aan de huurders minimaal een 7 is. De SLA "Servicedesk Huurders/dagelijks onderhoud" moet hierop nog worden aangepast. Voor Wbv. Maarn betekent dit o.a. dat de medewerkers van Heuvelrug Wonen bij contacten met onze huurders:

- Het onderhouds-ABC van Wbv. Maarn zullen hanteren. Dit ABC zal worden gebaseerd op die van Heuvelrug Wonen. Dit zal worden aangepast op de website.
- Goed zullen luisteren en vragen stellen wanneer er een reparatieverzoek ontvangen wordt.
- De opzichter steekproefsgewijs de uitvoering van dagelijks onderhoud controleert.
- De klanttevredenheidsonderzoeken worden gebruikt voor het ophalen van feedback van de huurders en geven opvolging aan de uitkomsten.
- Alle mutatiewoningen op veiligheid op de belangrijke punten worden gekeurd.

3.1.3 Planmatig Onderhoud

3.1.4 Conditie meting

In 2018 is een conditiemeting van het totale bezit van Wbv. Maarn uitgevoerd. Daardoor weten we nu wanneer in de toekomst welk onderhoud noodzakelijk is. De uitkomsten van de metingen hebben als basis gediend voor de MJOB. De conditiemeting zal (vanaf 2020) jaarlijks voor een derde van het bezit worden herhaald.

3.1.5 Frequentiewijzigingen Planmatig Onderhoud

Voor wat betreft het planmatig onderhoud 2019 is ervoor gekozen om alleen die maatregelen uit te voeren die niet nog een jaar kunnen wachten en die niet strijdig zouden kunnen zijn met de conditiemeting of de uitvoering van de duurzaamheidsmaatregelen in de komende jaren. Tevens is vanaf dit begrotingsjaar afgesproken de frequenties van een aantal planmatige ingrepen aan te passen aan de gebruikelijke termijnen in de corporatiesector. Hiermee wordt een bezuiniging gerealiseerd zonder dat de kwaliteit van het bezit achteruitgaat. Het gaat om:

- Het schilderwerk (incl. houtherstel) van 5 jaar naar 7 jaar.
- Het vervangen van cv-ketels van 15 naar 18 jaar.
- Het vervangen van sanitair in de woningen, alleen indien noodzakelijk bij dagelijks onderhoud.

Bij het opstellen van de onderhoudsbegroting 2019 is ook gekeken naar verantwoorde alternatieven om grote pieken in de MJOB te voorkomen. In de MJOB zijn de volgende wijzigingen aangebracht:

- Verduurzaming complex 7 à € 169,400 van 2021 naar 2022
- Vervangen dakpannen complex 1 à € 100,742 van 2025 naar 2027
- Complex 4 voegwerk vervangen à € 48,162 van 2025 naar 2027
- Complex 8 vervangen dakramen en goten/hwa à € 39,700 van 2025 naar 2027
- Complex 14 goten vervangen à € 24,400 van 2025 naar 2027

3.1.6 Planmatig Onderhoud 2019 per complex

Cpl.		Maatregel	budget
1	Tuindorp, fase 3*	- Vervanging goot+ beugels zink - Vervanging hemelwaterafvoer pvc	22.031 5.590
3	Van Hemert tot Dingshofplein (18 won.)	- Veiligheidskeuring installaties	2.768
5	Tuindorppweg 58-88 en T, Visserweg 4-26 (28 won.)	- Veiligheidskeuring installaties	4.306
6	Poortse Bos 21-21a en Theresiahof (28 won.)	- Veiligheidskeuring installaties	4.306
7	R. Fulcolaan en Proosdijlaan (20 won.)	- Plaatselijk herstel dakrandafwerking, Herstel dakrandafwerking zink - Plaatselijk herstel randstrook APP - Velux dakraam vervangen - Veiligheidskeuring installaties	960 872 30.884 3.076
			74.793

*) Schoollaan 9-11-17-19-46-48
 Tuindorppweg 34 t/m 48
 Vastmaarweg 2-4
 Burg. E. Langeplein 16 t/m 22

Verder zijn er nog stelposten opgenomen voor keukenvervanging (€ 23.087,-) en jaarlijks terugkerende kosten voor onderhoud VC (€ 36.155,-) en dakgootreiniging (€ 8.786,-).

3.1.7 Asbestsanering

In het bezit van Wbv. Maarn heeft tot nu toe geen asbestinventarisatie plaatsgevonden. De kosten van zo'n inventarisatie wegen niet op tegen de huidige praktijk. In de begroting is voor het inventariseren en saneren van asbest bij mutaties een stelpost opgenomen van € 7.000,-

3.2 Duurzaamheid

Het is nog lang niet duidelijk op welke manier de klimaatdoelstellingen van Parijs gehaald kunnen gaan worden. Duidelijk is echter wel dat we niet kunnen wachten tot we alle oplossingen kennen. En zeker is dat het huidige gebruik van fossiele brandstoffen naar beneden moet. Dit willen we als corporatie graag combineren met meer comfort en lagere woonlasten voor onze huurders. Wij kiezen dan ook voor isoleren in combinatie met CO2 gestuurde ventilatie. In de notitie Duurzaamheidsbeleid (april 2018) staat opgenomen dat Woningbouwvereniging Maarn voor 2022 label B met E.I. 1.25 wil behalen voor de complexen 2 t.e.m. 13. Wanneer de duurzaamheidsmaatregelen zijn uitgevoerd zijn alle woningen voorzien van:

- *Spouwmuurisolatie*. De gevels met een Rc van < 1,00 worden geïsoleerd met 6 cm isolatie met kwaliteitsverklaring;
- *Dakisolatie*. Daken met een Rc van < 1,00 worden geïsoleerd met 8 cm isolatie met kwaliteitsverklaring;
- *HR++ beglazing*;
- *Een HR107 ketel* met kwaliteitsverklaring;
- *Vloerisolatie*. De vloeren met een Rc van < 1,00 worden geïsoleerd met 6 cm isolatie met kwaliteitsverklaring.

3.2.1 Maatregelen in 2019

Voor 2019 staan 2 complexen opgenomen voor het uitvoeren van duurzaamheidsmaatregelen:

Cpl.			Budget/stelpost
9	Acacialaan en Kapelweg	1 van de 10 woningen	€ 6.514
10	Groenlinglaan 1-21 en 38-54	17 van de 20 woningen	€ 110.735
			€ 117.249

Voor wat betreft de uitvoering van de duurzaamheidsmaatregelen gaan we nauw samenwerken met KAW-adviseurs waaraan naast de techniek ook de bewonerscommunicatie grotendeels zal worden uitbesteed. De communicatie naar huurders toe moet ervoor zorgen dat er sprake is van positieve beeldvorming, vertrouwen, participatie en begrip. Binnen de huidige regelgeving kunnen we ons bezit namelijk niet verduurzamen zonder toestemming van de huurders. Voor de inzet van KAW is (op basis van offerte) een bedrag opgenomen van € 11.850,-.

3.2.2 Duurzaamheidsmaatregelen complex 1 en 14

De woningen in de complexen 1 en 14 (Tuindorp) zijn de oudste woningen in het bezit van Wbv. Maarn. Sommige van deze woningen zijn de afgelopen jaren reeds gerenoveerd. Voor de kluswoningen van complex 1 wordt met de toekomstige huurders bekeken hoe aan de duurzaamheidseisen (label B of C) kan worden voldaan. Het op orde krijgen van de woningen uit beide complexen is een stevige en lastige opgave, zowel qua techniek als financiën. In 2018 zal onderzocht gaan worden welke maatregelen mogelijk en wenselijk zijn. In de meerjarenbegroting vanaf 2019 zullen de resultaten van dit onderzoek worden verwerkt. Voor complex 1 is voor de kluswoning een stelpost opgenomen voor duurzaamheidsmaatregelen (€ 13.767,-)

3.2.3 Beleid zonnepanelen

Wbv. Maarn heeft nog geen beleid m.b.t. het aanbrengen van zonnepanelen in aanvulling op het vastgestelde duurzaamheidsbeleid. Er bereiken ons van huurders echter wel verzoeken om toestemming zonnepanelen aan te brengen. In 2019 zal dit beleid ontwikkeld gaan worden. Hierbij zal gekeken worden of en hoe aan de huurders van Wbv. Maarn een goed aanbod gedaan kan worden voor het plaatsen van zonnepanelen.

3.3 Nieuwbouw

Een belangrijke pijler uit het Herstel- en Ondernemingsplan is het realiseren van 20 nieuwbouwwoningen ultimo 2027. Ondanks het feit dat er, binnen de rode contouren van de gemeente Utrechtse Heuvelrug, weinig ruimte is voor nieuwbouw zijn we voortdurend op zoek naar mogelijkheden. Wbv. Maarn is in gesprek met de gemeente over 2 concrete locaties sociale huurwoningen te realiseren. Het gaat om de locaties Brandweerkazerne/Gemeentewerf (i.s.m. projectontwikkelaar Vazet) en de Twee Marken (i.s.m. Heuvelrug Wonen). Voor beide locaties geldt dat er is gesproken aan de hand van stedenbouwkundige studies. Er wordt getracht om over beide locaties concreet afspraken te maken in de nog af te sluiten prestatieafspraken met de gemeente. Geconstateerd mag worden dat de bereidheid en mogelijkheden van de gemeente om de plannen voor sociale woningbouw mogelijk te maken (nog) niet groot is. Het is dan ook niet de verwachting dat al in 2019 een concrete start gemaakt zal worden met de daadwerkelijke uitvoering van nieuwbouwplannen.

3.4 Verkoop

Wbv. Maarn heeft in 2018 het verkoopbeleid herzien. Uitgangspunt is dat, indien nodig voor de cashflow, tot aan 2027, zes leeggekomen woningen uit complex 1 of 14 (Tuindorp) verkocht moeten worden. Van deze zes is één woning eind 2018 in de verkoop gedaan. Telkens zal aan de hand van de cashflow-ontwikkeling besloten worden of de verkoop van meer woningen ook daadwerkelijk noodzakelijk is. Voor 2019 zijn geen verkoopopbrengsten in de begroting opgenomen.

3.5 Kluswoningen

Een belangrijke pijler uit het Ondernemingsplan is het bij mutatie aanbieden van woningen uit complex 1 (Tuindorp) als kluswoning waarbij, naast de Wbv. Maarn, ook de toekomstige huurder in de woning investeert met een lagere huur als tegenprestatie. In 2018 is een start gemaakt met de verhuur en uitvoering van de 1^e kluswoning in complex 1. Een tweede woning is geormerkt. Wanneer beide woningen gereed zijn en de nieuwe huurder(s) zijn ingetrokken zal een uitgebreide evaluatie uitgevoerd worden over het resultaat zowel v.w.b. de technische en financiële zaken, de huurderstevredenheid als het proces. Op basis van deze evaluatie zal de Businesscase Kluswoning ongewijzigd worden voortgezet of worden aangepast.

4. Kwaliteit dienstverlening

4.1 Klantvisie

Wbv. Maarn wil een corporatie zijn waar de bewoner als klant aan het roer staat van de dienstverlening en zeggenschap heeft over beslissingen die hem aangaan. Voorwaarden voor een goede klantbediening zijn onder meer een snelle, accurate dienstverlening en goede processen. Maar er spelen ook andere zaken, zoals de behoefte aan maatwerk en innovatieve woonoplossingen. Wbv. Maarn wil aan de hand van feedback van huurders (klanttevredenheidsonderzoek, huisbezoek, klachtenbrieven, nabellen nieuwe huurders) haar bewustzijn vergroten en hierop verder verbeteren.

4.1.1 Huurderstevredenheid

Met een onderzoeksbureau (Inceptivice) meten we de tevredenheid van de nieuwe huurder, vertrekkende huurder en huurder met een reparatieverzoek. Op deze gebieden willen we in 2019 gemiddeld een 7 scoren. Verder meten we de huurderstevredenheid bij onderhoudsprojecten en bij het uitvoeren van onze duurzaamheidsmaatregelen. De resultaten van al deze enquêtes gebruiken we om onze dienstverlening te optimaliseren. Dit doen we door ontevreden huurders en huurders die in hun enquête aangeven dat er nog acties openstaan, na te bellen. We analyseren het proces om na te gaan waar de ontevredenheid ontstaat en hoe dit anders kan en moet.

4.1.2 Aedesbenchmark

In de Aedesbenchmark worden corporaties vergeleken op de prestatievelden Huurdersoordeel, Bedrijfslasten, Onderhoud, Duurzaamheid en het veld Beschikbaarheid en Betaalbaarheid. De scores – van zomer tot zomer - worden jaarlijks in november bekend gemaakt. Wbv. Maarn is tot nu toe terughoudend geweest met de deelname aan de benchmark. Er zijn alleen scores op de onderdelen Bedrijfslasten en Duurzaamheid (2017: beide een score C).

In het jaar 2019 willen we de resultaten van het tevredenheidsonderzoek (zie 4.1.1) gebruiken voor de prestatievelden Huurdersoordeel en Onderhoud. We streven dan naar een B in de normering van de Aedes Benchmark. Of dit streven op alle onderdelen realistisch is zal begin 2019 onderzocht worden. Op basis hiervan zullen we met concrete verbeterpunten en -acties komen.

5. Organisatie

Wbv. Maarn heeft een raamovereenkomst met Heuvelrug Wonen uitgewerkt in een 4-tal SLA's:

- Financiële Zaken & Contract en Leveranciersmanagement.
- Servicedesk Huurders/dagelijks onderhoud.
- Verhuur van Woningen, inclusief woningmutatie en toezicht reparatieonderhoud.
- Planmatig Onderhoud, Groot onderhoud, renovatie, nieuwbouw en verkoop.

Uit een eerste evaluatie in 2018 tussen Wbv. Maarn en Heuvelrug Wonen blijkt dat we, over en weer, tevreden zijn over de (uitvoering van de) afgesloten SLA's en de samenwerking. Ook in 2019 zullen we de uitvoering beoordelen en eventueel aanpassen. Als gevolg van het stopzetten van de dienstverlening door Inbuma (m.b.t. de uitvoering van het dagelijks onderhoud) zal de SLA "Servicedesk Huurders/dagelijks onderhoud moeten worden aangepast.

6. Communicatie

De externe communicatie bij Wbv. Maarn kan beter. Hierop gaan we investeren in 2019. Dat betekent dat we aan de voorkant beter gaan nadenken over de wijze van communiceren. Onze huurder verwacht van ons informatie en heeft daar ook recht op. Ook als interne besluitvormingsprocessen langer duren dan verwacht, willen we de klant tussentijds informeren.

Daarnaast is de website van Wbv. Maarn aan vernieuwing toe. In het voorjaar van 2019 zal hiervoor een plan ontwikkeld worden. In de begroting is hiervoor een bedrag opgenomen van € 4.000,-

7. KPI's 2019

Onderwerp/gebied	KPI	Doel
Samenwerking	Verbeteren en verduidelijken van het overleg met de Huurdersraad Maarn-Maarsbergen	Samenwerkingsovereenkomst afgesloten voor 1 februari 2019
Samenwerking	Maken en monitoren prestatieafspraken met GUH	Prestatieafspraken 2020 ondertekend
Toewijzingsbeleid	Inkomenstoets	Toewijzing binnen wettelijke grenzen: 80%-10%-10%
Huurbeleid	Huurverhoging	Gemiddeld 2%
Vastgoed	Mutatieonderhoud	Gem. Prijs < € 4.500,-
Vastgoed	Planmatig OH: Projecten uit jaarschijf 2019	Aanbesteed voor 1 juli 2019 en uitgevoerd voor 31 december 2019
Vastgoed	Duurzaamheid: projecten uit jaarschijf 2019	Aanbesteed voor 1 juli 2019 en uitgevoerd voor 31 december 2019
Vastgoed	Klanttevredenheid na uitvoering duurzaamheidsmaatregelen	Minimaal een 7
Vastgoed	Evaluatie 1e en 2e kluswoning	1 maand na oplevering
Beleid	Duurzaamheids-onderzoek complex 1 en 14	Klaar op 1 september 2019
Beleid	Beleid zonnepanelen	Klaar op 1 april 2019
Nieuwbouw	Concrete plannen voor nieuwbouw	Eind 2019 duidelijk
Dienstverlening	Huurderstevredenheid	Minimaal een 7
Aedes Benchmark	Scores prestatievelden (indien mogelijk)	B-score
Organisatie	Monitoring SLA's	Aanpassingen januari 2019, Positieve evaluatie 1 juli 2019
Communicatie	Vernieuwing Website	Gereed per 1 juni 2019