

DEEL 1

JAARPLAN 2018



Vastgesteld door directeur-bestuurder d.d. 23 november 2017
Goed te keuren door de Raad van Commissarissen d.d. 27 november 2017

1. INLEIDING

In dit document treft u het jaarplan 2018 van stichting Poort6 aan. Het is de uitwerking van de eerste volle jaarschijf van het bedrijfsplan 2017 – 2020. In het jaarplan onderscheiden wij – conform het bedrijfsplan – 13 onderwerpen waarop wij sturen resp. actief zijn in onze primaire en ondersteunende processen. Wij geven daarbij telkens beknopt weer wat, in lijn met onze strategische koers, ons doel is voor het jaar 2018 en welke de belangrijkste resultaten zijn die wij in dit jaar willen neerzetten.

2. STRATEGISCHE STURING

2.1 We willen tevreden klanten: minimaal een 7,5

Doelstelling	Prestatie-indicator	Stand eind 2016	Streefwaarde 2020	Doel 2018
Huurders zijn tevreden over Poort6, onze dienstverlening en hun woning en directe woonomgeving	Huurderswaardering voor woonproduct en dienstverlening	Gemiddeld 7,1	Minimaal 7,5	Gemiddeld 7,3

Resultaten 2018

- Aangescherpt beleid, dienstverlening en werkwijzen in de processen dagelijks- en mutatieonderhoud (DSMO), huurincasso en klachtenafhandeling, gericht op vergroting van de huurderstevredenheid.
- Geïmplementeerde klanttevredenheidsmetingen voor planmatig onderhoud en leefbaarheid in de directe woonomgeving.
- Vastgesteld beleid voor ZAV (zelf aangebrachte voorzieningen) dat simpel en uitlegbaar is en – binnen redelijke randvoorwaarden – tegemoet komt aan de wensen van de huurder.
- Vastgesteld plan op welke manier wij onze klantvisie vertalen naar onze dienstverlening en dit implementeren.

2.2 We willen voldoende, goede en betaalbare huurwoningen

Doelstelling	Prestatie-indicator	Stand eind 2016	Streefwaarde 2020 *)	Doel 2018
Realisatie van de gewenste omvang en samenstelling wensportefeuille, conform portefeuillestrategie	Aantal sociale huurwoningen	6.881	Minimaal 6.600	6.725
	Energielabels			
	A	7 %	5 - 10 %	12 %
	B	14 %	15 - 20 %	42 %
	C	42 %	70 - 80 %	24 %
	D	22 %	0 - 5 %	9 %
	E-G	15 %	0 %	13 %
Prijsklassen				
Goedkoop	13 %	9 %	12 %	
Betaalbaar	72 %	64 %	70 %	
Duur	11 %	Max. 26 %	12 %	
Niet-DAEB	4 %	1 %	6 %	

* Cijfers voor energielabels en prijsklassen zijn ontleend aan huidige portefeuillestrategie en betreffen de streefcijfers voor 2023.

Resultaten 2018

- Geïmplementeerd nieuw streefhuurbeleid met een uitlegbare relatie tussen huurprijs en kwaliteit van de woning.
- Jaarlijkse verhoging van de huren voor zittende huurders met gemiddeld de inflatie.
- Vastgesteld verduurzamingsplan, waarbij Poort6 – op termijn – zo veel als mogelijk streeft naar gemiddeld energielabel B en voorsortert op een gasloze gebouwde omgeving in 2050.
- Geïmplementeerde organisatie en aanpak voor vastgoedsturing met de focus op tactisch niveau (assetmanagement).
- Vastgestelde strategie voor aanbod van maatschappelijk vastgoed (MOG/ZOG), aansluitend op door de gemeente en zorgpartijen aangegeven vraagontwikkeling.

2.3 We willen financieel gezond blijven

Doelstelling	Prestatie-indicator	Stand eind 2016	Streefwaarde 2020	Doel 2018
Gezond rendement op vastgoed-exploitatie	Percentage direct rendement	2,3 % (3 jaars gemiddelde)	Minimaal 2,9 % (bedrijfsbreed)	Minimaal 2,9 % (bedrijfsbreed)
Gezonde financiële verhoudingen	Rentedekkingsgraad	2,03	Minimaal 1,4	1,64
	DSCR	1,37	Minimaal 1,0	1,31
	Loan-to-value (bedrijfswaarde, netto)	68,8 %	Maximaal 75 %	67,9 %
	Solvabiliteit op marktwaarde	60,1 %	Minimaal 40 %	63,4 %
	Dekkingsratio	27,5 %	Maximaal 50 %	24 %
	Geleend bedrag per woning	€ 38.500	Maximaal € 36.000	€ 35.500

Resultaten 2018

- Vastgesteld nieuw investeringsstatuut met gedifferentieerde rendementseisen.
- Snelle en simpele planning & controlcyclus, zodanig dat de jaarrekening voor 1 mei door de RvC vastgesteld is.
- Geïmplementeerde opzet van herzien risicomanagement.
- Zichtbare maandelijkse sturing op inkomende (huren, verkopen) en uitgaande (onderhoud, bedrijfslasten, investeringen) geldstromen.

2.4 We willen tevreden belanghouders

Doelstelling	Prestatie-indicator	Stand eind 2016	Streefwaarde 2020	Doel 2018
Heldere besluitvorming en draagvlak bij in- en externe samenwerkingspartners	Oordelen door belanghouders en toezichthouders zoals WSW, Aw, HP6 en gemeente	Gemiddeld oordeel HP6, gemeente en overige belanghebbenden: 6,8	Positief oordeel van alle belanghouders; uitgedrukt in een score: minimaal 7,5	Gemiddeld oordeel HP6, gemeente en overige belanghebbenden: 7,3

Resultaten 2018

- Getekende prestatieafspraken voor 2019, samen met onze belanghouders HP6 en gemeente, waarin recht wordt gedaan aan de speerpunten van elk der partijen.
- Vastgesteld plan van aanpak voor de versterking van het taakveld compliance.
- Een inhoudelijk en relationeel succesvolle en goed bezochte stakeholder-meeting.

2.5 We willen werken volgens onze kernwaarden: werkcultuur

<i>Doelstelling</i>	<i>Prestatie-indicator</i>	<i>Stand eind 2016</i>	<i>Streefwaarde 2020</i>	<i>Doel 2018</i>
Medewerkers passen de kernwaarden toe	Tevredenheidswaardering onder medewerkers aan de hand van MTO	6,4 gemiddeld *)	Minimaal 7,5	Gemiddeld 7,0
* Betreft uitkomst medewerkersonderzoek februari 2015				

Resultaten 2018

- Merkbare versterking van houding en gedrag door met (verbeter)teams onze werkprocessen en werkwijzen onder handen te nemen (zie 2.1) in combinatie met trainingen en inspiratiesessies.
- Vastgesteld P&O-beleid dat het ontwikkelen en praktiseren van kernwaarden stimuleert.
- Afgerond management development traject waarmee wij handelingsvrijheid en verantwoordelijkheidsgevoel op de werkvloer versterken en faciliteren.

3. KERNACTIVITEITEN (PRIMAIRE PROCESSEN)

3.1 Verhuur

Doelstelling	Prestatie-indicator	Stand eind 2016	Streefwaarde 2020	Doel 2018
Verhogen van de klanttevredenheid bij verhuur /mutatie-proces	Tevredenheid nieuwe en vertrokken huurder	Gemiddeld 6,9	Minimaal 7,5	Gemiddeld 7,3
Optimaliseren van de inkomsten	Huurderving als gevolg van leegstand	In totaal 2,0 %		Mutatieleegstand: 0,5 % Leegstand vanwege verkoop, projecten, BOG: 0,7 %
	Oninbare huren			0,2 %

Resultaten 2018

- Geïmplementeerd sociaal incassoproces met geautomatiseerde ondersteuning.
- Invoering van een woonlastenfonds, samen met gemeente Gorinchem, om betaalbaarheidsproblemen bij huurders tijdelijk op te vangen.
- Meer toegankelijk hulpverleningsaanbod (onder andere via Avres) om betaalbaarheidsproblemen bij huurders te helpen beperken.

3.2 Onderhoud

Doelstelling	Prestatie-indicator	Stand eind 2016	Streefwaarde 2020	Doel 2018
Verhogen van de klanttevredenheid bij onderhoudsproces	Tevredenheid huurder DSMO en planmatig onderhoud	DSMO: 7,2 PO: onbekend	Minimaal 7,5	Gemiddeld 7,3
Lagere onderhoudskosten ¹ per vhe naar type en bouwjaarklasse	Onderhoudskosten per vhe	€ 1.356	Nader te bepalen als afgeleide van de rendementseis ²	€ 2.142
De technische kwaliteit is op orde	Aantal reparatieverzoeken per woning per jaar	1,5	Maximaal 1,2	1,5

Resultaten 2018

- Sinds eind 2015 is het DSMO-proces (dagelijks-, service- en mutatie-onderhoud) flink gewijzigd. Met veel bijsturing vanuit Poort6 is het gelukt de nodige verbeteringen door te voeren en dat blijkt uit de klantwaardering. Om deze investering te laten renderen, willen wij – eventueel in gewijzigde vorm – de verbeterde werkwijze de komende twee jaar doortrekken.

¹ Bedoeld zijn hier alle onderhoudskosten: periodiek/planmatig, dagelijks, reparatie- of mutatieonderhoud.

² de inventarisatie en opbouw van de nieuwe onderhoudsbegroting moet leiden tot een realistische invulling van de streefwaarde 2020.. Voor 2018 is in de begroting € 2.142 per vhe ingevuld, zonder verdeling van streefwaarden.

- In 2018 sluit Poort na evaluatie van het huidige contract nieuwe contracten voor het DSMO af. Realistische (meerjaren)onderhoudsbegroting voor 2019, gebaseerd op technische opnamen van de relevante (ge)bouwdelen. Op het vlak van contract- en planmatig onderhoud gaan we vormen van resultaatgericht samenwerken toepassen. Ons streven daarbij is inkoop van totaalonderhoud, maar dat gaat stapsgewijs. Daarom blijven wij categoriale onderhoudsprocessen (zoals cv's en liften) scherp inkopen.
- Vastgesteld onderhouds- en kwaliteitsbeleid. In het onderhoudsproces is een verdere versterking van opdrachtgeverschap (sturing en regie) vanuit Poort6 nodig. We gaan onze processen (keten), organisatie, bemensing en competenties hierop verder inrichten.

3.3 Beheer directe woonomgeving

Doelstelling	Prestatie-indicator	Stand eind 2016	Streefwaarde 2020	Doel 2018
Verhogen van de klanttevredenheid over de woonomgeving tegen acceptabele kosten	Tevredenheid huurder over de directe woonomgeving	Niet bekend	Minimaal 7,5	Gemiddeld 7,3
	Leefbaarheidskosten per woning *)	€ 100	Maximaal € 125 per woning (peiljaar 2015)	€ 140

* Genoemde bedragen kennen (helaas) geen uniforme berekeningsbasis

Resultaten 2018

- Ingevoerd complexbeheer, waarbij in 55plus-complexen onze inzet is afgestemd op de wensen van de huurders.
- Vastgestelde overlegstructuur op beleid- en managementniveau om de samenwerking met wijkpartners te monitoren en waar gewenst bij te sturen.
- Implementatie van een instrument om de effectiviteit van de leefbaarheidsinzet te meten.

3.4 Voorraadvernieuwing

Doelstelling	Prestatie-indicator	Stand eind 2016	Streefwaarde 2020	Doel 2018
Realisatie van de gewenste voorraadverandering	Percentage van de kernvoorraad met nieuwbouw en renovatieplannen in het MIP	Bij benadering: 0,6% nieuwbouw en 2,5% renovatie	In het MIP wordt jaarlijks gemiddeld 0,8% nieuwbouw en 3,0% renovaties gepland *)	Nieuwbouw (realisatie): 0,1% Renovatie: 2,4%

Resultaten 2018

- Afgeronde renovatie van complex Kremlin 1 (236 vhe).
- Complex Kennelweg/Valkeniersweg (126 vhe) gerenoveerd.
- Groot onderhoud aan complex Schelluinsevlief (40 vhe plus bedrijfsruimten) gereed.
- Realisatie van nieuwbouw van 6 woningen aan de Irenelaan in Dalem.
- Vastgesteld verduurzamingsplan, gericht op het op termijn bereiken van gemiddeld energielabel B en voorsorteren op een gasloze gebouwde omgeving in 2050 (zie ook paragraaf 2.2).

3.5 Verkoop

<i>Doelstelling</i>	<i>Prestatie-indicator</i>	<i>Stand eind 2016</i>	<i>Streefwaarde 2020</i>	<i>Doel 2018</i>
Verkoop van de niet-kernvoorraad	Aantal verkochte woningen (als complement van de kernvoorraad)	6.881 DAEB woningen*	Plm. 300 te verkopen woningen op basis van minimaal 6.600 DAEB-woningen kernvoorraad	71 woningen
	Verkoopopbrengst		Minimaal de marktwaarde	Minimaal de marktwaarde
* Betreft het aantal DAEB-woningen, inclusief het aantal (onzelfstandige) plaatsen in MOG.				

Resultaten 2018

- Realisatie van de verkoopopgave volgens de begroting: verkoop van 29 woningen complexgewijs en 42 woningen via uitponden.
- Waar mogelijk verkoop van bedrijfsonroerend goed, zoals Arkelse Onderweg 4 en Groenmarkt 8.

4. ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

4.1 Personeel en organisatie

<i>Doelstelling</i>	<i>Prestatie-indicator</i>	<i>Stand eind 2016</i>	<i>Streefwaarde 2020</i>	<i>Doel 2018</i>
Efficiënte omvang van de organisatie	Hoogte van de bedrijfslasten per vhe (volgens definitie Aedes)	€ 1.086	Bedrijfslasten conform landelijk gemiddelde benchmark 2016 met bereedeneerde afwijkingen	€ 900
Medewerkers die bijdragen aan het succes van de organisatie	Percentage medewerkers dat een voldoende en/of goede beoordeling heeft	Meer dan 98 % voldoende of goede beoordelingen	90 % van de medewerkers voldoet aan 80% van de competentie-eisen	70 % van de medewerkers voldoet aan 80 % van de competentie-eisen

Resultaten 2018

- Vastgesteld P&O-beleid dat bijdraagt aan een kwantitatief en kwalitatief goede en passende personele bezetting van de werkorganisatie.
- Vastgesteld plan van aanpak voor verdere kostenreducties, onder andere via efficiencyverbetering en procesoptimalisatie (zie paragraaf 2.1) en gerealiseerde samenwerking met collega-corporaties.

4.2 Informatievoorziening, automatisering en facilitaire voorzieningen

<i>Doelstelling</i>	<i>Prestatie-indicator</i>	<i>Stand eind 2016</i>	<i>Streefwaarde 2020</i>	<i>Doel 2018</i>
Optimale ondersteuning van de werkprocessen vanuit ICT	Medewerker-tevredenheid over functioneren van ICT	Niet bekend	Minimaal 7,5	7,0
	Prestaties leverancier: voldoen aan de SLA's	Met 2 leveranciers zijn gesprekken over verbetering dienstverlening	95 % van de SLA's wordt gehaald	Minimaal 95 % van de SLA afspreken wordt gehaald

Resultaten 2018

- Oriëntatie uitgevoerd op toekomstige ICT architectuur en dienstverlening, met als doel te komen tot integratie en kostenbeheersing.
- Beheer van de ICT (organisatie) conform ICT-beleidsplan op orde.
- Implementatie van de helft van de voorstellen ter verbetering van de datakwaliteit.
- Realiseren van een bezoekersvriendelijke entree van het kantoorgebouw.

4.3 Communicatie

<i>Doelstelling</i>	<i>Prestatie-indicator</i>	<i>Stand eind 2016</i>	<i>Streefwaarde 2020</i>	<i>Doel 2018</i>
Communicatieve organisatie, intern en extern	Klantwaardering voor de communicatie	6,7	Minimaal 7,5	7,3

Resultaten 2018

- Uitgevoerde training en coaching om alle medewerkers van Poort6 effectiever te maken in hun communicatie richting klanten.
- Afgerond onderzoek naar de behoefte van onze huurders aan toepassing van social media in de communicatie met Poort6.
- Implementatie van de WoCo app waarmee huurders eenvoudig berichten kunnen doorgeven aan Poort6.