

WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

Ondernemingsplan

2021 tot en met 2025



Inhoud

	Voorwoord	2
1	Inleiding	3
2	Missie en Visie	3
	2.1 Missie	3
	2.2 Visie	3
3	Woningbezit	5
	3.1 Strategisch voorraadbeleid	6
	3.2 Duurzaamheid	6
	3.3 Betaalbaarheid	7
	3.4 Beschikbaarheid	8
4	Huurders	9
	4.1 Dienstverlening	9
	4.2 Leefbaarheid	9
	4.3 Stakeholders	10
5	Organisatie	11
	5.1 Samenwerking	11
	5.2 Communicatie	11
	5.3 Werkapparaat	12
	5.4 Financiële continuïteit en control	12



Voorwoord

Het ondernemingsplan 2021-2025 is tot stand gekomen in een bijzondere periode. In 2020 zijn we geconfronteerd met het corona-virus COVID-19. Hieruit volgden diverse maatregelen waar we rekening mee moeten houden. Daarnaast is voor de zomervakantie het rapport 'Opgaven en middelen corporatiesector' verschenen. Het beeld en de omstandigheden die hierin geschetst worden, is ook van toepassing op Woonstichting Hulst. Beide gebeurtenissen hebben hun invloed op het opstellen en de uitwerking van het ondernemingsplan.

Voor wat betreft COVID-19 heeft Woonstichting Hulst tot op heden haar dagelijkse activiteiten, namelijk het verhuren van betaalbare woningen aan mensen die hierin zelf niet kunnen voorzien, kunnen voortzetten. Er is rekening gehouden met de maatregelen die noodzakelijk zijn om de verspreiding van het coronavirus (waar mogelijk) te beperken. Dit heeft de nodige impact op onze huurders en op onze organisatie.

Om de gezondheid van onze medewerkers, Raad van Commissarissen en Bewonersraad te beschermen heeft geen gezamenlijk vooroverleg over het ondernemingsplan plaatsgevonden. Het visitatierapport is eind 2019 afgerond en dient als input voor het ondernemingsplan en is op deze wijze ook meegenomen.

Woonstichting Hulst verwacht dat de impact van COVID-19 zich zal beperken tot het eerste beleidsjaar. De effecten en gevolgen voor de volgende beleidsjaren schatten wij als beperkt in. De economische effecten van het coronavirus zullen waarschijnlijk van invloed zijn op de toekomstige waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie en het betalingsgedrag van onze huurders. Hiernaast zal het coronaviruseffect mogelijk een (vertragend) effect hebben op toekomstige nieuwbouwprojecten en onderhoudsactiviteiten. Door de aanwezige financiële buffers verwacht Woonstichting Hulst de kernactiviteiten in de beleidsperiode regulier te kunnen voortzetten.

De conclusie van het rapport 'Opgaven en middelen Corporatiesector' is dat corporaties uiteindelijk niet volledig hun maatschappelijke opgave kunnen voldoen. Het moment waarop dit gebeurt, verschilt per corporatie. De omstandigheden zijn herkenbaar voor Woonstichting Hulst. Meer dan voorheen dienen keuzes te worden gemaakt. Op dit moment is nog niet duidelijk hoe de politiek omgaat met de uitkomsten van het rapport. In het ondernemingsplan zal Woonstichting Hulst haar keuzes onderbouwen. Vooralnog wordt uitgegaan van de huidige situatie.

Kortom: De komende periode is er een van uitdagingen en voor Woonstichting Hulst uitdagende keuzes! Het ondernemingsplan geeft onze keuzes weer, maar Woonstichting Hulst houdt haar ogen en oren open. We bekijken steeds of de keuzes nog passen bij mogelijke ontwikkelingen.

Jurgen Pijcke
directeur-bestuurder Woonstichting Hulst



1 Inleiding

Woonstichting Hulst is een woningcorporatie met een bezit van ruim 1.600 verhuureenheden. Het werkgebied van Woonstichting Hulst is de kern Hulst, volgens de ministeriële toelating is de gehele woningmarktregio als werkgebied toegestaan. De corporatie heeft negen personeelsleden in dienst, behalve de directiesecretaresse zijn deze werkzaam op drie afdelingen: Vastgoed, Financiën en Verhuur- en bewonerszaken. Om praktische redenen worden de afdelingen Financiën en Verhuur- en bewonerszaken aangestuurd door dezelfde manager.

Het gemiddelde huurniveau (per 1 juli 2020) voor huurwoningen ligt bij Woonstichting Hulst op € 583 per maand. Dit is 66 procent van maximaal redelijk. Circa 4 procent van de woningen behoort tot de goedkope voorraad en 96 procent tot de bereikbare voorraad.

Bij het tot stand komen van dit ondernemingsplan is gebruik gemaakt van diverse gegevens. Dit zijn onder andere:

- Visitatierapport Woonstichting Hulst 2014-2018;
- USP Bewonersscan 2020;
- Woningbehoefteonderzoek gemeente Hulst 2019 RIGO;
- Demografie en woningbehoefte in Zeeuws-Vlaanderen 2020 In-Fact-Research;
- Jongeren op de woningmarkt 2019 Companen;
- 'Opgaven en middelen Corporatiesector'-rapport.

Op deze manier vindt Woonstichting Hulst feitelijke onderbouwing voor de door haar gemaakte keuzes.

Met dit ondernemingsplan maakt Woonstichting Hulst duidelijk welke bijdrage zij aan de samenleving wil bieden.

2 Missie en Visie

2.1 Missie

De missie vormt de basis voor het handelen van deze organisatie en geeft hier bovendien richting aan. Het geeft aan waar de organisatie voor staat, wat haar bijdrage is aan de omgeving en waarin de organisatie zich onderscheidt van andere organisaties. Alle in dit beleidsplan geformuleerde doelen dienen een bijdrage te leveren aan deze missie.

De missie van Woonstichting Hulst is:

“Op een doelmatige wijze verzorgen van sociale huisvesting in Hulst met bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen en een duurzame toekomst.”

De belangrijkste doelstellingen voor de periode van dit beleidsplan liggen in het verlengde van de missie, of met andere woorden: dienen bij te dragen aan de invulling van deze missie.

2.2 Visie

Binnen de Woningwet is een duidelijk onderscheid gemaakt tussen DAEB- en niet-DAEB-activiteiten. DAEB staat voor 'Diensten van Algemeen Economisch Belang'. Corporaties mogen onder strikte voorwaarden ook zogenaamde 'niet-DAEB' diensten verrichten.



Woonstichting Hulst kiest ervoor om zich zoveel mogelijk te beperken tot DAEB-activiteiten. Kort gezegd houdt dit in dat de corporatie zich concentreert op het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen en bepaald maatschappelijk vastgoed en het uitvoeren van beperkte leefbaarheidstaken.

Woonstichting Hulst bereidt zich voor op een toenemend aantal, vaak zorg aan huis behoevende ouderen in haar huurwoningen. Daarnaast willen we onze voorraad geschikt maken voor het groeiende aantal een- en tweepersoonshuishoudens dat wordt voorzien.

Uitbreiding door nieuwbouw is in de kern Hulst nauwelijks meer mogelijk. Vernieuwing van de voorraad kan dus alleen door renovatie, sloop en vervangende nieuwbouw of door nieuwbouw in andere kernen dan de kern Hulst. Woonstichting Hulst is onder voorwaarden bereid om haar werkgebied uit te breiden buiten de kern Hulst.

Woonstichting Hulst kiest de komende jaren voor de volgende accenten:

- passend wonen en bouwen met hoge kwaliteit;
- betaalbaar en duurzaam wonen;
- schone en veilige buurten voor iedereen;
- betrokken en efficiënte dienstverlening.

Woonstichting Hulst betreft haar stakeholders actief bij haar beleid.



3 Woningbezit

Het is van belang om zicht te hebben op relevante ontwikkelingen in de omgeving en de kenmerken van de woningmarkt in ons werkgebied. De drie Zeeuws-Vlaamse corporaties en de drie Zeeuws-Vlaamse gemeenten hebben Rigo Research en Advies een onderzoek laten doen naar de toekomstige opgaven op de woningmarkt in Zeeuws-Vlaanderen in het algemeen en de gemeenten Sluis, Terneuzen en Hulst in het bijzonder.

Uit het woningbehoefteonderzoek voor de gemeente Hulst komen een aantal robuuste trends naar voren:

- Het aantal inwoners neemt slechts beperkt toe en op de langere termijn vermoedelijk af;
- Het aantal huishoudens blijft voorlopig licht toenemen, maar de toename vlakt in de toekomst af (en kan op termijn omslaan in een afname);

Deze trends worden vooral veroorzaakt door de ontwikkeling van de huidige inwoners (de autonome bevolkingsontwikkelingen). Er is geen sprake van een 'rechte lijn', in de tijd treden schommelingen op als gevolg van:

- De economische crisis zorgde tot 2016/17 voor een sterkere afname van het aantal inwoners;
- Nu de economie weer aantrekt, herstelt ook de demografische groei (er sprake van een inhaalslag).

Op dit moment is er dus sprake van een periode met kansen. Daarnaast zijn er specifieke verhuisstromen die kunnen zorgen voor extra groei:

- De instroom van Belgen die in de gemeente/regio een aantrekkelijke woning vinden;
- De instroom van arbeidsmigranten (voornamelijk uit Midden- en Oost-Europa, de migranten uit Zuid-Europa vormen een kleinere maar in aantal toenemende groep).

Deze laatste stroom is moeilijk in hokjes in te delen. Het gaat om seizoenarbeiders, tijdelijke arbeidskrachten maar ook om mensen die zich permanent in de regio vestigen. De eerstgenoemden tellen niet mee in de bevolkingsaantallen/statistieken en zullen vooral moeten worden gehuisvest in de 'flexibele schil'. De laatste groep moet worden gehuisvest in de reguliere woningvoorraad.

De autonome bevolkingsontwikkelingen zorgen voor een verschuiving in de woningbehoefte:

- De behoefte aan sociale huurwoningen stabiliseert en neemt op termijn af, doordat huidige huurders komen te overlijden;
- De behoefte aan grondgebonden koopwoningen neemt toe, omdat ouderen er blijven wonen en er sprake blijft van nieuwe aanwas;
- De vergrijzing en gezinsverdunding zorgen voor een beperkte toename van de behoefte aan het aantal kleinere gelijkvloerse woningen (zoals appartementen).

Deze laatste verhuisstroom is beperkt van omvang om verschillende redenen. Ten eerste zijn ouderen vaak honkvast. Ten tweede speelt soms ook gebrek aan aanbod een rol. Als er wel voldoende passend aanbod aan zorggeschikte woningen is, kan dat de doorstroming van ouderen bevorderen. In Hulst lijkt dat waar het gaat om het sociale huursegment nu al het geval, daar kan de verschuivende behoefte vermoedelijk grotendeels in bestaande voorraad worden opgevangen. De mogelijke extra bevolkingsgroei als gevolg van de aantrekkende economie, Belgen en arbeidsmigranten zorgt voor:

- Extra groei van de behoefte aan grondgebonden koopwoningen (het gaat om werkenden en gezinnen)
- De arbeidsmigranten kunnen (tijdelijk) extra behoefte hebben aan sociale huurwoningen.



De toenemende behoefte aan grondgebonden koopwoningen kan deels worden opgevangen in de bestaande voorraad, zeker als ouderen in de toekomst doorstromen naar zorggeschikte woningen. De autonome bevolkings- en behoefteontwikkelingen zijn op de langere termijn dominant. Omdat in de crisisjaren de mogelijkheden zeer beperkt waren, is er nu een periode met kansen aangebroken. Het is zaak om deze kansen optimaal te benutten, met oog voor de trends op de lange termijn. Deze uitdaging wordt in dit ondernemingsplan opgepakt.

3.1 Strategisch voorraadbeleid

Woonstichting Hulst legt sinds enkele jaren integraal haar Strategisch Voorraadbeleid met bijbehorende wijkstrategie vast. Woonstichting Hulst beschouwt dit Strategisch Voorraadbeleid als een voortschrijdend document. Het document en de te nemen maatregelen worden driejaarlijks of indien noodzakelijk jaarlijks geactualiseerd.

Hierin worden vraag en aanbod op elkaar afgestemd. Dit binnen de kaders van beschikbaarheid en betaalbaarheid. Voor de komende jaren ligt het accent op het verduurzamen van de woningvoorraad. Financiële sturing vormt een belangrijk onderdeel van het Strategisch Voorraadbeleid. Alle onderdelen bij elkaar vormen uiteindelijk het Strategisch Voorraadbeleid.

3.2 Duurzaamheid

Voor Woonstichting Hulst heeft duurzaamheid een hoge prioriteit. Duurzaam gaat over energiezuinigheid, maar ook over een bij de toekomst passende woningvoorraad voor onze doelgroep. De sturing voor een passende woningvoorraad wordt vormgegeven in het Strategisch voorraadbeleid.

Wij zijn geen innovator in verduurzaming. Dat wil zeggen dat we geen maatregelen nemen, waarvan het effect nog maar beperkt bewezen is. We houden de ontwikkelingen in de markt en de sector nauwlettend in de gaten. Als het effect van een maatregel voldoende is bewezen en aansluit bij onze ambitie, onderzoeken wij de mogelijkheden hiervan voor ons eigen bezit.

Op het gebied van energiezuinigheid heeft Woonstichting Hulst een aantal ambities. Voor de toekomst investeren wij in duurzame energie, waarbij wij onze woningen van fossiele brandstoffen af halen. We willen onze woningen wapenen tegen de weerextremen veroorzaakt door de klimaatverandering en door deze transitie onze bijdrage leveren aan een beter (leef)klimaat. Concreet doen wij dit door:

- De Energie-Index is het cijfer waarin de energiezuinigheid tot uitdrukking wordt gebracht. Deze Energie-Index is onderdeel van de Aedes Benchmark. Woonstichting Hulst heeft de ambitie om jaarlijks in de top 5 te staan. De ultieme koppositie is lastig, omdat zeer kleine corporaties relatief snel kunnen stijgen en hierin ook niet-afgemelde labels staan. Wel wil Woonstichting Hulst in haar grootteklasse in de top 3 staan;
- Woonstichting Hulst streeft naar CO₂-neutraal in 2050. Om dit doel te realiseren zal jaarlijks gemiddeld 2% van de woningvoorraad aangepast worden, zodat deze CO₂-neutraal is. Dit kan door sloop en vervangende nieuwbouw of renovatie tot gasloos. Woonstichting Hulst wil reëel zijn in haar ambities. Dit betekent dat niet iedere woning uiteindelijk Nul Op de Meter wordt;



- De Energie-index van Woonstichting Hulst bedraagt op dit moment gemiddeld 1,09 (per 1 juli 2020). Dit zegt niets over de individuele woningen. Aan het eind van de Beleidsperiode (2025) zal geen van de niet voor verkoop of sloop gelabelde woningen een Energie-index hoger dan 1,8 hebben. Minder dan 15% van deze woningvoorraad zal eind 2025 een Energie-index hoger dan 1,2 hebben;
- Ook op het gebied van flora en fauna wil Woonstichting Hulst hier goed invulling aan geven, zodat op deze manier ook een duurzame bijdrage wordt geleverd. Jaarlijks zal in ieder geval één project op het gebied van flora en fauna worden gerealiseerd.

3.3 Betaalbaarheid

Binnen de kaders van een goede financiële bedrijfsvoering en de juiste volkshuisvestelijke invulling realiseert Woonstichting Hulst betaalbare woningen voor de huurders. De huurprijs van onze woningen is redelijk. Dat geldt zeker als wij de huurprijs afzetten ten opzichte van de geboden kwaliteit. De verhouding maandelijkse huur versus maximaal redelijke huur is voor ons een belangrijke graadmeter. Aangezien onze doelgroep het financieel niet gemakkelijk heeft, dalen de totale woonlasten door de woningen energiezuinig te maken.

Woonstichting Hulst zet zich in voor een betaalbare voorraad voor haar doelgroep.

- Woonstichting Hulst kent geen noemenswaardige vraag naar jongerenhuisvesting onder de 23 jaar. Om te voorkomen dat deze groep geen mogelijkheden heeft om in Hulst te huren zal Woonstichting Hulst 5% van haar reguliere woningvoorraad onder de kwaliteitskortingsgrens houden;
- Woonstichting Hulst wil dat huurders een reële prijs betalen voor de kwaliteit van de woning. Er wordt daarom 68% van de maximaal redelijke huurprijs gevraagd. Bij een aantal aangewezen complexen met meer (zorg)voorzieningen wordt 70% respectievelijk 75% gevraagd van maximaal redelijke huur;
- Woonstichting Hulst wil op basis van huishoudenssamenstelling en inkomen de volgende verdeling hanteren:

✓ Kwaliteitskortingsgrens	5%
✓ Aftoppingsgrens 1	70%
✓ Aftoppingsgrens 2	15% (> 4 kamers en max. red. > € 910)
✓ Maximale huurgrens	10%
✓ Geliberaliseerd	verkoop

Bij deze verdeling blijft 90% van onze woningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens;

- Woonstichting Hulst tracht een goede balans te vinden tussen integrale woonlasten en huur. De integrale woonlasten zijn laag door een laag energieverbruik. Woonstichting Hulst wil ervoor waken dat de huurprijs redelijk blijft, zodat aan passend toewijzen voldaan kan worden. De energieprestaties van de woning zijn namelijk ook van invloed op de maximaal redelijke huur. Nul-op-de-meter is niet het doel, maar lage energiekosten bij een betaalbare huur;
- Indien kwaliteitsverbeteringen de betaalbaarheid van de woning in de weg zit, zal gekozen worden voor afwaardering van de 'luke' (betreft waarschijnlijk voornamelijk de keuken). Verduurzamings- en kwaliteitsverbeteringen mogen niet ten koste gaan van de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningen.



3.4 Beschikbaarheid

Woonstichting Hulst heeft voldoende betaalbare huurwoningen voor haar doelgroep beschikbaar. Deze woningen beschikken over de juiste kwaliteit en gewenste specificaties. Of er voorraad voldoende is, wordt gemonitord vanuit het Strategisch voorraadbeleid.

Woonstichting Hulst zet zich in om kwalitatief goede woningen ter beschikking te hebben. Wij gebruiken daarbij de volgende randvoorwaarden:

- Kwaliteit van de woning. Doel in deze beleidsperiode is om de beleving van de klant aan te laten sluiten bij de daadwerkelijke kwaliteit van de woning. Momenteel waardeert de klant niet altijd de geboden kwaliteit. Het heeft geen zin om de kwaliteit van de woning verder te verhogen, omdat dit de betaalbaarheid in de weg zit. Woonstichting Hulst zal, meer dan voorheen, duidelijk proberen maken wat de huurder van de woning mag verwachten;
- Woningen en doelgroep op elkaar afstemmen. Vanuit de diverse rapportages is duidelijk welke woningbehoefte er is. Voor deze beleidsperiode lijkt de voorraad aan te sluiten op de behoefte. Sturing gebeurt vanuit het Strategisch voorraadbeleid;
- De onderhoudstoestand van de woningen is goed. Deze is duidelijk, doordat 80% voldoet aan NEN-score 2 of beter.

Woningbezit: Wat gaan we doen?

- *Strategisch Voorraadbeleid is actueel;*
- *Jaarlijks 2% van de woningvoorraad aanpassen;*
- *In 2025 geen woningen met Energie-index lager dan 1,8;*
- *In 2025 heeft minder dan 15% van de woningen een Energie-index hoger dan 1,2;*
- *5% woningvoorraad blijft onder kwaliteitskortingsgrens;*
- *90% woningvoorraad blijft onder tweede aftoppingsgrens;*
- *Onderhoudstoestand 80% van de woningvoorraad voldoet aan NEN-score 2 of beter.*



4 Huurders

Woonstichting Hulst is er voor haar huidige en toekomstige huurders. Wij zetten ons in voor een goede dienstverlening en een prettige leefomgeving.

4.1 Dienstverlening

Woonstichting Hulst zet zich in voor een goede dienstverlening aan haar klanten. We zijn bereikbaar: Bewoners kunnen ons via e-mail en telefonisch contacteren en wij komen langs als de situatie hierom vraagt. Dit alles voor een maximale klanttevredenheid.

In de afgelopen jaren heeft Woonstichting Hulst diverse processen uitgebreid laten doormeten. Naar aanleiding hiervan zijn verbetermaatregelen geïmplementeerd. Lastig is dat de processen hoog gewaardeerd worden, maar dat onze klanten een lagere totaalwaardering hanteren voor de Aedes Benchmark. Aangezien de sturingsmogelijkheden en de steekproef beperkt zijn, wil Woonstichting Hulst niet sturen op incidenten. De uitkomsten van de Aedes Benchmark voor klanttevredenheid worden bij B of beter voor kennisgeving aangenomen. Wel wordt ingestoken op het verbeteren van de communicatie bij onze dienstverlening. Op deze manier probeert Woonstichting Hulst beter tegemoet te komen aan de verwachtingen van onze huurders.

Een Bewonersscan zal 3-jaarlijks worden uitgevoerd. De uitkomsten van de Bewonersscan vormen eventueel aanleiding om verbeterpunten te implementeren. De streefnorm is een 7,5.

Kernwaarden voor onze dienstverlening zijn: bereikbaar, snelheid van afhandelen, vriendelijk, beperkt aantal klachten n.a.v. dienstverlening, kennis van zaken en efficiënt.

4.2 Leefbaarheid

Op dit moment zijn er geen grote leefbaarheidsproblemen aan de orde in de wijken of buurten. In een beperkt aantal buurten is vinger aan de pols nodig, om te zorgen dat ze schoon en veilig blijven. Denk hierbij aan zwerfvuil, verwaarloosde tuinen, graffiti, kapotte ruiten, slecht verlichte achterpaden en vervuilde galerijen en binnentuinen.

Woonstichting Hulst zal in de beleidsperiode duidelijker invullen waar zij haar taak ziet op het gebied van leefbaarheid. Op deze manier kunnen wij ook duidelijker financieel begroten. We gaan onderzoeken hoe algemene en buitenruimtes van appartementencomplexen aantrekkelijker vorm gegeven kunnen worden. Ook andere uitgaven in de fysieke omgeving zoals bijvoorbeeld schuttingen of aankleding van tuinen worden opgenomen onder leefbaarheid. We onderzoeken de mogelijkheden om flora & fauna bij nieuwbouw en renovatie te betrekken. Er wordt jaarlijks minimaal één project flora en fauna gerealiseerd. Verbeterprojecten nemen we jaarlijks op in jaarplan en begroting. Daarnaast hebben opzichters een duidelijke signaalfunctie bij leefbaarheidsissues. Schoon, heel en veilig blijft van kracht.



4.3 Stakeholders

Uit de visitatie blijkt dat de stakeholders tevreden zijn met de manier hoe Woonstichting Hulst functioneert. In de komende periode is het de bedoeling om deze manier van samenwerking met onze stakeholders voort te zetten. Op dit moment is er geen aanleiding om vormen van samenwerking aan te passen.

Huurders: Wat gaan we doen?

- *Uitkomst 3-jaarlijkse Bewonersscan klantwaardering is minimaal 7,5;*
- *Algemene en buitenruimtes van appartementencomplexen in kaart brengen inclusief eventuele verbetervoorstellen;*
- *Jaarlijks minimaal één project flora en fauna realiseren.*



5 Organisatie

Woonstichting Hulst is een onafhankelijke, zelfstandige en wendbare woningcorporatie, aan fusie wordt niet gedacht. Op een efficiënte en slagvaardige wijze bewijst Woonstichting Hulst haar bestaansrecht. Hoewel we een kleine corporatie zijn, zijn we erg actief. We vinden vernieuwing erg belangrijk. We volgen de trends en ontwikkelingen in de sector en weten wat er speelt in de samenleving en specifiek in onze gemeente en kern. We laten ons niet verrassen en zetten ons in voor prettig wonen en de leefbaarheid voor onze huurders. Woonstichting Hulst wil voor de toekomst duurzaam aanwezig blijven.

5.1 Samenwerking

Woonstichting Hulst wil een dynamische en vooruitstrevende corporatie zijn. Wij zijn ons ervan bewust dat Woonstichting Hulst als kleine onderneming onmogelijk alles zelf kan doen. Om onze doelen te bereiken wordt samenwerking gezocht op verschillende vlakken.

Woonstichting Hulst staat open voor samenwerking met andere corporaties in Zeeuws-Vlaanderen en Zeeland. Nadrukkelijker dan voorheen wordt vooraf de afweging gemaakt of deelnemen aan onderdelen van de samenwerking toegevoegde waarde heeft. Woonstichting Hulst ziet haar kracht in snel en efficiënt handelen. Als vooraf onvoldoende duidelijk is of deelname toegevoegde waarde heeft, wordt niet deelgenomen.

Woonstichting Hulst werkt samen met welzijns- en zorgpartners. Woonstichting Hulst ziet haar rol vooral in het signaleren van problemen en geeft deze door aan deze partners. Woonstichting Hulst heeft niet de expertise om te handelen en wil deze expertise ook niet in huis halen. Wij zien wel toe op opvolging van de problemen, zodat een goede oplossing gevonden wordt.

Wij hebben hoge ambities op het gebied van duurzaamheid. Wij zijn ons bewust dat veel kennis aanwezig is bij onze opdrachtnemers. Woonstichting Hulst wil als opdrachtgever optimaal gebruik maken van deze kennis. Woonstichting Hulst ziet dan ook meerwaarde om zaken gezamenlijk op te pakken met onze lokale opdrachtnemers.

5.2 Communicatie

Woonstichting Hulst is zich ervan bewust dat haar communicatie beter kan. Wij zien hierbij twee aandachtspunten om onze communicatie te verbeteren.

Allereerst de directe communicatie met onze klant. Meer dan voorheen gaan wij duidelijk met de klant communiceren wat Woonstichting Hulst doet en wat zij van ons kunnen verwachten. Woonstichting Hulst zegt wat zij doet en doet wat zij zegt. Op deze manier hopen wij de klanttevredenheid verder te vergroten.

Daarnaast heeft Woonstichting Hulst al mooie resultaten geboekt. We zullen, in een voor ons passende vorm, duidelijker en actiever communiceren wat wij realiseren.



5.3 Werkapparaat

Woonstichting Hulst doet haar werkzaamheden goed. Er zijn verbeterpunten geconstateerd, wat geresulteerd heeft in uitbreiding van de formatie. Door deze uitbreiding kunnen wij voldoende aandacht schenken aan deze verbeterpunten en proberen wij ruimte te creëren voor innovatie. Initiatief vanuit de medewerker wordt gestimuleerd en gewaardeerd.

Wij willen dat onze medewerkers duurzaam inzetbaar blijven. Organisatie en medewerkers dienen zich te blijven ontwikkelen. Dit kan niet geheel vrijblijvend. Iedere medewerker zal jaarlijks minimaal 16 lesuren volgen.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat medewerkers in de komende periode gebruik maken van het vroegpensioen. Om hierop te kunnen voorsorteren, maken wij dit bespreekbaar met onze medewerkers door middel van een loopbaanplan.

De bedrijfsvoering wordt zo duurzaam mogelijk verricht. We proberen onze CO₂-voetafdruk bij onze activiteiten te beperken. Streven is, dat deze in 2025 25% lager is dan in 2019.

5.4 Financiële continuïteit en control

Woonstichting Hulst wil financieel gezond blijven, zodat wij op de juiste manier in huisvesting kunnen voorzien voor onze doelgroep en onze ambities kunnen realiseren. Wij blijven daarbij voldoen aan de vier financiële ratio's van het gezamenlijk beoordelingskader van het AW en WSW. Woonstichting Hulst ervaart deze normen als voldoende en zal geen strengere normen hanteren.

Wij hebben ambities die wij willen realiseren en dit betekent dat Woonstichting Hulst scherp aan de wind zeilt. Dit vraagt van de organisatie accurate informatie om tijdig bij te kunnen sturen. Iedere nieuwe investering wordt getoetst aan de geldende criteria. Indien nodig zullen investeringen worden getemporeerd en in het uiterste geval geannuleerd.

Waar voorheen planmatig onderhoud aan met name keuken en sanitair werd uitgevoerd volgens een 'piepsysteem', wordt dit omgezet naar planmatig onderhoud in de cyclus. Dit draagt bij aan beheersbare kosten en een planbare uitvoering. Bijkomend voordeel is dat het duidelijkheid geeft aan de huurders wanneer vervanging aan de orde is. Ons streven is om in 2025 80% inzichtelijk of in de cyclus te hebben gebracht.

De organisatie is 'in control' en draagt zorg dat zij dit ook blijft. Op dit moment voldoen de controle-instrumenten en rapportages. Ook hier geldt dat waar vernieuwd kan worden en toegevoegde waarde gecreëerd, wij dit oppakken.

Organisatie: Wat gaan we doen?

- *Duurzame inzetbaarheid werknemers vergroten door minimaal 16 lesuren per jaar;*
- *Loopbaanplan samen opstellen met medewerkers;*
- *CO₂-voetafdruk in 2025 25% lager dan in 2019;*
- *Wij voldoen aan de vier financiële ratio's van het beoordelingskader AW/WSW;*
- *Planmatig onderhoud is in 2025 voor 80% inzichtelijk of in de cyclus gebracht.*