

WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

Beleidsplan 2016 t/m 2020



INHOUDSOPGAVE

1 Voorwoord en inleiding	pagina	2
2 Omgeving		5
3 Missie en Visie		7
4 Levensloopbestendig en met hoge kwaliteit wonen		11
5 betaalbaar en energiezuinig wonen		12
6 Schone en veilige buurten voor iedereen		13
7 Betrokken en efficiënte dienstverlening		15
8 Organisatieontwikkeling		17
9 Financiële continuïteit van de organisatie waarborgen		18
10 Bijlagen		20



Voorwoord

Het beleidsplan dat voor u ligt, is opgesteld voor de periode 2016 tot en met 2020. Hiermee leggen we vast wat Woonstichting Hulst in de komende periode belangrijk vindt en waar de werkzaamheden zich op richten.

Voor de toezichthouders is het een middel om de ontwikkelingen te volgen en te beoordelen of de gestelde doelen ook nagestreefd en behaald worden. Bij het opstellen van de uitgangspunten zijn de Raad van Commissarissen, de Bewonersraad en het personeel van Woonstichting Hulst betrokken geweest. Hun inbreng is verwerkt in dit beleidsplan.

Het werk van corporaties is onderhevig aan veel veranderingen. Het Rijk heeft onder meer een Verhuurdersheffing opgelegd aan de sector. Tevens is een parlementaire enquête gehouden. Mede naar aanleiding daarvan is de nieuwe Woningwet ingevoerd. De overheid streeft naar een kleinere corporatiesector die weer terug naar de kern gaat: woningen verhuren voor mensen met een smalle beurs. Betaalbaarheid is door de economische crisis en de hervormingen van het overheidsbeleid een steeds belangrijker thema geworden in de volkshuisvesting. Corporaties moeten 95 procent van de woningzoekenden een woning aanbieden met een huurprijs die 'passend' is bij hun inkomen. Wij willen bijdragen aan de betaalbaarheid door te blijven investeren in een nog energiezuiniger woningvoorraad.

Zeeuws-Vlaanderen is een woningmarkt die erg besloten is. De oorzaak hiervan is de geografische ligging tussen de Schelde en de grens met België. De regio wordt gekenmerkt als krimpgebied. De kern Hulst lijkt weinig te krimpen. Wel verandert ook hier de bevolkingssamenstelling en daarmee de woningvraag. Daar zullen wij als corporatie rekening mee moeten houden.

Woonstichting Hulst blijft kiezen voor zelfstandigheid. Wel zetten wij ons in voor een nog betere samenwerking in de regio.

J.A.P.M. Valckx
Directeur-bestuurder



1 Inleiding

Woonstichting Hulst is een woningcorporatie met een bezit van 1529 verhuureenheden, waarvan 1.383 wooneenheden. Het werkgebied van Woonstichting Hulst is de kern Hulst, volgens de ministeriële toelating is de gehele gemeente als werkgebied toegestaan. De corporatie heeft zeven personeelsleden in dienst, die werkzaam zijn op twee afdelingen: de technische en financiële(administratieve) afdeling.

Het gemiddelde huurniveau voor huurwoningen ligt bij Woonstichting Hulst op € 513 per maand. Dit is 62 procent van maximaal redelijk. Circa 8 procent van de woningen behoort tot de goedkope voorraad en 97 procent tot de bereikbare voorraad.

Op 9 april 2015 is in een gezamenlijke bijeenkomst met de Bewonersraad, de Raad van Commissarissen en de medewerkers vastgesteld hoe het beleid er voor de komende beleidsperiode op hoofdlijnen uit zou moeten zien.

Met dit beleidsplan wil Woonstichting Hulst graag aan haar omgeving voorleggen welke bijdrage zij aan de samenleving wil bieden.

1.1 Doel

Het doel van dit beleidsplan is dat Woonstichting Hulst de strategische doelen en acties voor de komende jaren in hoofdlijnen vastlegt. Jaarlijks worden bij het opstellen van de begroting een aantal doelen uit het beleidsplan bepaald in samenspraak met Raad van Commissarissen. Deze doelen worden in het jaarplan opgenomen en financieel in de begroting verwerkt. Dit betekent dat de doelen van Woonstichting Hulst jaarlijks expliciet worden vastgesteld en dat wordt aangegeven langs welke lijnen en met welke middelen zij deze doelen tracht te verwezenlijken. Daarmee is het Jaarplan voor Woonstichting Hulst bij uitstek het instrument om greep te krijgen en te houden op de prestaties van de werkorganisatie.

Dit beleidsplan is opgesteld in samenspraak met de Bewonersraad, de Raad van Commissarissen en de medewerkers van Woonstichting Hulst. Met Stakeholders zijn periodiek gesprekken gevoerd over hun toekomstwensen en visie.

In het beleidsplan geven we invulling aan onze ambities op het gebied van maatschappij, wonen en bedrijfsvoering. Om doelgericht te kunnen opereren is het aantal strategische doelstellingen relatief beperkt. Woonstichting Hulst houdt zich met veel meer zaken bezig dan in dit beleidsplan beschreven kunnen worden.



1.2 Leeswijzer

De aandachtsvelden of -gebieden in dit beleidsplan vinden hun oorsprong in de (gewijzigde) regelgeving ten aanzien van de corporatiesector.

In hoofdstuk 2 geven wij een korte schets van de woningmarkt waarin Woonstichting Hulst opereert. Daarin doen zich kansen en bedreigingen voor waarmee wij rekening moeten houden.

In hoofdstuk 3 beschrijven we de missie van Woonstichting Hulst: wie zijn wij en waar staan wij voor? Daarnaast vindt u in dit hoofdstuk onze visie op de toekomst in een aantal strategische doelen, ons werkgebied, de hoofdlijnen voor de ontwikkeling van onze woningvoorraad, de benodigde kernkwaliteiten en onze maatschappelijke rolopvatting.

In hoofdstuk 4 tot en met 7 formuleren wij vier inhoudelijke ambities, waarmee we invulling geven aan de belangrijkste opgaven die we zien.

In hoofdstuk 8 en 9 werken we de organisatorische en financiële randvoorwaarden uit, die nodig zijn om te kunnen (blijven) werken aan de inhoudelijke ambities.

Woonstichting Hulst geeft maximale invulling aan de maatschappelijke opdracht en wil zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke volkshuisvestelijke taak blijven.

Met dit beleidsplan willen wij de organisatie een impuls geven en onze medewerkers helpen hun kennis en ervaring zo optimaal mogelijk in te zetten voor Woonstichting Hulst, met als gevolg een goed leef-, werk- en woonmilieu.



2 Omgeving

2.1 Inleiding

Voor het vaststellen van een visie en strategische doelen is het van belang om zicht te hebben op relevante ontwikkelingen in de omgeving. Wij kijken naar de kenmerken van de woningmarkt in ons werkgebied.

De analyse van kansen/bedreigingen is gemaakt op basis van de uitkomsten van de bijeenkomst op 9 april 2015 met de Raad van Commissarissen, personeel en de Bewonersraad. Met stakeholders zijn frequent gesprekken om hun toekomstvisie en plannen in dit beleidsplan mee te nemen.

2.2 De woningmarkt

De drie Zeeuws-Vlaamse corporaties 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.

Zeker op de korte termijn zijn er geen hele grote verschuivingen in de behoefte te verwachten. De komende 5 tot 10 jaar neemt het aantal huishoudens nog niet af en is er dus ruimte voor enige uitbreiding van de woningvoorraad. Het is uiteraard wel van belang dat deze uitbreiding strategisch is, in de zin dat deze woningen ook op de langere termijn optimaal bijdragen aan een evenwichtige woningmarkt. Ook is het goed om voor te sorteren op de onvermijdelijke krimp die gaat komen. Deze zal in de gemeenten Sluis en Hulst eerder toeslaan dan in Terneuzen. De komende jaren zal hier de behoefte aan grondgebonden huurwoningen al gaan afnemen en is het nodig om hier een passend antwoord op te vinden. De echte opgaven volgen echter pas na 2020/2025 en het is vooral ook zaak om in de tussenliggende periode middels monitoring meer zicht te krijgen op de wijze waarop de krimp gaat doorwerken op de woningmarkt.

De meest dominante ontwikkeling na 2020 / 2025 is het toenemende aantal ouderen. De vergrijzing gaat samen met een toenemend aantal kleine huishoudens (alleenstaanden en stellen) én een afname van de hogere inkomensklassen, dit wordt veroorzaakt door het stellen van maximale inkomensgrenzen voor toetreding tot de sociale huursector.

Deze ouderen van de toekomst zijn meer zelfredzaam dan de huidige ouderen: men heeft een hoger inkomen, stellen blijven langer samen in leven én men woont relatief vaak in een grondgebonden koopwoning. Het gedrag van deze ouderen is tevens de



belangrijkste onzekerheid voor de toekomst. In het onderzoek is Rigo ervan uitgegaan dat zij in gelijke mate als hun voorgangers de stap van een grondgebonden woning naar een appartement zullen zetten. Doordat de uitgangssituatie van de toekomstige ouderen wezenlijk verschilt van de huidige generatie, neemt bij deze aannname het aandeel ouderen in grondgebonden koop overigens wel sterk toe. Daardoor zal op de langere termijn het aanbod aan grondgebonden koopwoningen stijgen. Die toename is groter dan de aanwas van nieuwe kopers waardoor de behoefte aan grondgebonden koopwoningen sterk zal afnemen.

In totaal neemt de behoefte aan grondgebonden woningen (huur en koop) in de periode 2025-2040 af met ongeveer 4.000 woningen in Zeeuws Vlaanderen. Van deze woningen is ongeveer 55 procent een huurwoning. Er liggen dus grote opgaven voor de corporaties: een afname van de sociale huurvoorraad met ruim 2.000 woningen. Het betreft een overschot van naar schatting 700 woningen specifiek voor de gemeente Hulst. Voor de kern Hulst zijn de onderzoekscijfers nog niet beschikbaar, er wordt nu vanuit gegaan dat het overschot tot circa 100 woningen beperkt zal blijven.

Ondertussen neemt de behoefte aan (voor ouderen geschikte) appartementen in de huur en koop toe. Het gaat om een geleidelijke toename en om een kritische vraag (locatie, kwaliteit, prijs en de verhouding moeten allen optimaal zijn). Er is dus geen grootschalige uitbreidingsopgave, maar wel ruimte voor geleidelijke toename van het voor ouderen geschikt aanbod.

Het Rigo rapport geeft aan dat het niet mogelijk is om met zekerheid aan te geven hoe de woningvoorraad er in 2040 uit moet zien. Rigo adviseert de corporaties over te gaan tot een vorm van 'adaptief plannen': concrete plannen voor de korte termijn, in combinatie met monitoring om de langere termijnplannen bij te stellen. Het is vooral belangrijk problemen aan te pakken die op enig moment zichtbaar zijn.

2.3 Kansen en bedreigingen

Kansen

1. Uitbreiding werkgebied van de kern Hulst naar gemeente Hulst.
2. Voorzieningen voor specifieke doelgroepen treffen.
3. Mensen wonen graag in de stad Hulst.
4. Betaalbaarheid van woningen.
5. Kwaliteitsverbetering.

Bedreigingen

1. Regelgeving vanuit de overheid (en Europa) en de (bijbehorende) bureaucratie.
2. Woningmarkt zit op slot: verkoop van particulier huizenbezit stagneert.
3. Ontjonging en vergrijzing, hierdoor trekt talent weg uit de streek.



3 Missie en Visie

3.1 Missie

De missie van elke organisatie 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.”

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.

3.2 Visie

Binnen de nieuwe Woningwet is een heel 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*. In paragraaf 3.4 staan we wat uitgebreider stil bij het werkdomein van de corporaties, zoals dat op basis van de nieuwe Woningwet van 2014 tot stand is gekomen.

Hoewel in Zeeuws-Vlaanderen en ook in de gemeente Hulst sprake is van bevolkingskrimp, als gevolg van vergrijzing en ontgroening, lijkt dit probleem in de kern Hulst niet erg groot. Wel is sprake van een veranderende bevolkings-samenstelling.

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. Ook de mogelijkheden voor functieverandering of herstructurering op eigen grond zijn beperkt. Vernieuwing van de voorraad kan dus alleen door renovatie 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:

- Levensloopbestendig wonen met hoge kwaliteit
- Betaalbaar en energiezuinig wonen
- Schone en veilige buurten voor iedereen
- Betrokken en efficiënte dienstverlening

Woonstichting Hulst betreft haar stakeholders actief bij haar beleid.

3.3 Kernkwaliteiten

Woonstichting Hulst is een lokaal gebonden organisatie met een maatschappelijke opdracht, die zich inzet voor de samenleving in de gemeente Hulst.

Wat zijn nu belangrijke kernkwaliteiten van Woonstichting Hulst om haar missie te kunnen volbrengen?

Woonstichting Hulst is:

- doelmatig,
- slagvaardig,
- klantvriendelijk,
- betrouwbaar,
- moedig.

3.4 De maatschappelijke rolopvatting

In de voorgaande paragrafen zijn de missie en visie van Woonstichting Hulst weergegeven. Die hebben gevolgen voor de rol die Woonstichting Hulst wil spelen in de samenleving. Maar welke maatschappelijke vraagstukken wil Woonstichting Hulst aanpakken?

Zoals in de visieparagraaf aangegeven wil Woonstichting Hulst vooral focussen op de DAEB-dienstverlening. In de nieuwe Woningwet, de daarop gebaseerde AMvB en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting BTIV is het DAEB-werkdomein van de corporaties als volgt omschreven.



Bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen:

- aan de doelgroep met een inkomen tot € 34.911 (prijsspeel 1 juli 2015) – met een beperkt aantal uitzonderingen;
- huishoudens met huurtoeslag moeten passend naar hun inkomen gehuisvest worden;
- de huur van DAEB-woningen mag niet hoger zijn dan de liberalisatiegrens, die tot en met 2018 vast ligt op € 710;

Bouwen, verhuren en beheren van bepaald maatschappelijk vastgoed:

- er is een limitatieve lijst van maatschappelijke vastgoed dat tot de DAEB-activiteiten behoort (zie bijlage);
- maatschappelijk vastgoed mag alleen wanneer de omvang van de investering maatschappelijk en bedrijfseconomisch verantwoord is, in de gemeente waar de corporatie voldoende bezit heeft en als de activiteit niet tot de primaire verantwoordelijkheid van een andere partij hoort, zoals de gemeente;
- daarnaast bevat de wet een overgangsregeling: bestaand maatschappelijk vastgoed mag in de DAEB-tak worden ondergebracht (en kan zodoende als DAEB verhuurd worden), maar als een corporatie het nieuw wil ontwikkelen wordt het beschouwd als een niet-DAEB-activiteit (zie bijlage);
- maatschappelijk vastgoed hoeft niet fysiek aan corporatiebezit verbonden te zijn, maar het moet wel staan in een wijk met corporatiebezit of in de directe nabijheid daarvan;
- het ombouwen van verpleeg- en verzorgingshuizen valt onder een uitzonderingsregeling in de nieuwe Woningwet: corporaties mogen 25 procent van deze voormalige instellingen commercieel verhuren. De uitzondering geldt tot 2021.

Uitvoeren van beperkte leefbaarheidstaken:

- deze worden in overleg met de gemeente vastgesteld;
- taken die mogen, zijn:
 - Woonmaatschappelijk werk: leveren van bijdrage aan/betrokkenheid bij multi probleemsituaties 'achter-de-voordeur'.
 - In dienst hebben van een huismeester.
 - Betrokken zijn bij bestrijding van overlast en bevorderen veiligheid (ook in gemengde complexen waarin woningen zijn verkocht).
 - Gezamenlijke aanpak overlast situaties met collega-corporaties; in proportionele verhouding naar bezitsverdeling.
 - Investeren in woonomgeving voor zover in directe nabijheid eigen woningbezit
 - Onderhoud aan eigen groenvoorzieningen (niet in openbare ruimte).
 - Ondersteunen van initiatieven van bewoners gerelateerd aan eigen bezit.



- Bevorderen schone woonomgeving direct rondom het eigen bezit.
 - Bevorderen van veiligheid in en om het eigen bezit (geen eigen veiligheidsteam).
 - Geen sponsoring, met uitzondering van initiatieven van bewoners.
- de leefbaarheidsuitgaven worden beperkt tot € 125 euro DAEB-woning per jaar. Dit bedrag moet jaarlijks worden geïndexeerd.

3.5 Werkgebied

Binnen Zeeuws-Vlaanderen zijn naast Woonstichting Hulst nog twee corporaties (Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en Clavis) actief, die elk een deel van het werkgebied voor hun rekening nemen. Woonstichting Hulst heeft in de gemeente Hulst uitsluitend te maken met Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Tot op heden bedient Woonstichting Hulst enkel de kern Hulst en collega Woongoed de overige kernen in de gemeente.

Woonstichting Hulst is altijd gericht geweest op de kern Hulst. Er zijn geen ontwikkelingen of omstandigheden vastgesteld om dit beleid significant aan te passen. Woonstichting Hulst wil ook actief zijn buiten de kern Hulst, mits dit in goed overleg gaat met collega corporatie Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en er ook echt behoefte aan meer sociale huurwoningen blijkt te zijn in de betreffende kernen. Hierdoor kunnen zich meer mogelijkheden voordoen om nieuwe projecten te ontwikkelen. Binnen de kern Hulst is de ruimte daarvoor de komende jaren zeer beperkt.

Woonstichting Hulst kiest er voor om een onafhankelijke, zelfstandige en wendbare woningcorporatie te zijn, aan fusie wordt niet gedacht. Wel ziet Woonstichting Hulst de noodzaak om de reeds bestaande samenwerking met andere woningcorporaties in de regio te blijven onderhouden en verder vorm te geven.

In het huidige werkgebied worden vooralsnog geen nieuwe toetreders verwacht. De afspraken met de andere woningcorporaties in Zeeuws-Vlaanderen onderschrijven dit ook. Door het actief onderhouden van relaties en netwerken zal Woonstichting Hulst nieuwe toetreders ook in deze beleidsjaren proberen te minimaliseren. Indien de mogelijkheid zich voordoet wordt bestaand corporatiebezit in het werkgebied overgenomen.



4 Levensloopbestendig en met hoge kwaliteit wonen

- De vraag naar sociale huurwoningen in Zeeuws-Vlaanderen neemt af als gevolg van bevolkingskrimp. In de gemeente Hulst zou de voorraad sociale huurwoningen tot 2040 met 600 moeten afnemen om in lijn te blijven met de vraag ('Opgaven voor de toekomst', Rigo Research en Advies, maart 2015). Onze inschatting is dat het aantal huurwoningen in de kern Hulst tot 2040 met ongeveer 100 krimpt (ongeveer 7 procent). Over een periode van bijna vijftientig jaar levert deze afname weinig problemen op.
- Tegelijkertijd verandert de bevolkingssamenstelling. Het aantal 75-plussers stijgt in de gemeente Hulst met 6 procent van 2015 tot 2025. In de kern Hulst stijgt dit aantal nog meer: binnen de gemeente Hulst is immers – onder meer vanwege de voorzieningen – sprake van een 'trek' van ouderen uit de kleinere kernen naar de kern Hulst. Het aantal 75-plussers met een zorg-aan-huis behoefte zal eveneens toenemen. Het aantal een- en twee persoonshuishoudens neemt de komende jaren verder toe: Jongeren zijn vaker single, beginnen later aan een gezin, mensen scheiden vaker en het aantal alleenstaande ouderen of ouderen zonder thuiswonende kinderen neemt toe.
- De genoemde doelgroepen vragen om woningen die geschikt zijn voor hun omstandigheden: niet te groot, gelijkvloers, minder grote of geen tuinen en 'zorgvriendelijk'.
- Ongeveer 50 procent van onze woningvoorraad voldoet aan het predicaat 'levensloopbestendig'. Wij denken dat we hiermee voldoende kunnen inspelen op de veranderende woonwensen als gevolg van een veranderende bevolkingssamenstelling.
- Er zijn geen nieuwe uitbreidingsplannen meer in de kern Hulst. Mogelijkheden om bestaande locaties met een andere functie dan wonen op rendabele wijze een woonbestemming te geven, zijn beperkt. Ook in ons eigen bezit zijn de komende jaren weinig herstructureringsmogelijkheden. Grote aanpassingen van onze voorraad zijn dus niet zo makkelijk te realiseren.
- Woonstichting Hulst wil haar woningvoorraad zo goed mogelijk laten aansluiten bij de veranderende bevolkingssamenstelling. In het bijzonder willen wij inspelen op de naar verwachting toenemende vraag naar geschikte huurwoningen van zorg-aan-huis behoevende 75-plussers en een- en tweepersoonshuishoudens.
- Een keer per drie jaar laten wij een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder onze huurders (2015 en 2018). Hierin zullen wij ondermeer vragen in welke mate zij hun woning geschikt vinden in relatie tot hun omstandigheden en woonwensen.
- We passen ons Strategisch Voorraad Beleid en het daarop gebaseerde actieplan aan, om onze voorraad zo goed mogelijk af te stemmen op de veranderende vraag. Wonen met Zorg blijft een primair aandachtsgebied, niet alleen voor ouderen maar ook voor mensen met beperkingen.



5 Betaalbaar en energiezuinig wonen

- De betaalbaarheid van het wonen staat onder druk. Het aantal goedkopere huurwoningen daalt. De afgelopen decennia is flink geïnvesteerd in kwaliteit, comfort en energiebesparing. Dit heeft geleid tot het in relatie tot de sector hoog gemiddeld aantal woningwaarderingspunten van 165. Dit leidt tot relatief hoge huren. Het Rijk legde de corporaties in 2014 een verhuurdersheffing op. Dit kost Woonstichting Hulst jaarlijks gemiddeld € 917.000. Geld dat niet kan worden besteed aan bijvoorbeeld lagere huurprijzen.
- De nieuwe Woningwet dwingt de corporaties tot ‘passend’ toewijzen. Dat betekent concreet dat wij 95 procent van de woningzoekenden in bepaalde inkomenscategorieën een woning moeten toewijzen die ‘passend’ is bij hun inkomen.
- Hoewel de energieprijzen de laatste jaren zijn gedaald, is de verwachting dat deze op langere termijn juist zullen stijgen. Hoe lager de Energie Index van een woning is, des te lager kunnen de energielasten van de bewoners zijn. Of de kostenbesparing ook daadwerkelijk wordt gehaald, hangt mede af van het woongedrag van bewoners. De gemiddelde Energie Index van onze woningvoorraad is in 2015 1,22. Hiermee hebben we het sectordoel voor 2021 (Energie Index van 1,25) nu al gehaald.
- Teneinde de woonlasten te verlagen wordt ingezet om waar mogelijk de energiekosten voor onze huurders nog te verminderen.
- De jaarlijkse huurverhoging is volgens het gesloten sociaal akkoord tussen Aedes en de Woonbond tot en met 2018 gemaximeerd op inflatie plus 1%. Woonstichting Hulst zal jaarlijks bepalen of de opslag boven inflatie daadwerkelijk nodig is en de benodigde verhoging met de huurdersvertegenwoordiging overeenkomen.



6 Schone en veilige buurten voor iedereen

- We zien in Hulst over het algemeen geen wijken of buurten waar grote leefbaarheidsproblemen aan de orde zijn. 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.
- Het aantal statushouders dat op basis van afspraken met het Rijk in de gemeente Hulst een huurwoning toegewezen moet krijgen, neemt toe, net als in de rest van Nederland overigens. Het betreft veelal huishoudens die nog volledig moeten inburgeren in de Nederlandse samenleving: ze spreken nog geen Nederlands, kennen de zeden en gewoonten niet en hebben (nog) geen werk. Soms is sprake van psychische problemen als gevolg van traumatische gebeurtenissen waarmee deze mensen te maken hebben gekregen. Dit alles kan leiden tot afwijkend woon- en leefgedrag. Hierdoor kunnen overlast en samenlevingsproblemen ontstaan in de buurt.
- Het aantal mensen dat vroeger in aanmerking kwam voor een plek in een instelling voor (psychiatrische of andere) zorg, en nu aangewezen is op gewone huurwoningen, neemt toe. Dit is het gevolg van de veranderingen in de zorgwetgeving. Dit leidt soms tot overlast en samenlevingsproblemen in de buurt als gevolg van afwijkend woon- en leefgedrag van deze mensen.
- In buurten waar meer mensen komen te wonen die afwijkend woon- en leefgedrag vertonen, is ontmoeting tussen bewoners minder vanzelfsprekend.
- We willen dat al onze huurders hun buurt als ‘schoon’ en ‘veilig’ ervaren.
- Woonstichting Hulst wil haar bijdrage leveren aan de taakstelling die het Rijk de gemeente Hulst oplegt wat betreft het huisvesten van statushouders.
- We willen overlast en samenlevingsproblemen in buurten als gevolg van afwijkend woon- en leefgedrag van bijvoorbeeld statushouders of mensen met psychiatrische en/of andere problemen tot het minimum beperken.
- Woonstichting Hulst vult naar rato de taakstelling in, die het Rijk de gemeente Hulst oplegt om statushouders te huisvesten.
- Een keer per drie jaar laten wij een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder onze huurders (2015 en 2018).
- Woonstichting Hulst neemt deel aan het Netwerk Probleem Situaties (NPS). Hierin worden meldingen van overlast vastgelegd en gevolgd. Met maatschappelijk partners zoekt de Woonstichting indien nodig naar oplossingen. Tevens levert zij een bijdrage aan het project buurtbemiddeling.
- Om een schone woonomgeving te handhaven, pakken wij overlast door verwaarloosde tuinen direct aan. Bij constatering van problemen, wijzen wij de huurders direct op hun verantwoordelijkheden.
- In voorkomende gevallen kopen we panden aan ter voorkoming van verdere verpaupering in het gebied.



- We stellen jaarlijks € 40.000 ter beschikking voor een eigen leefbaarheidsfonds waar onze huurders een beroep op kunnen doen voor bijvoorbeeld activiteiten om ontmoeting in buurten te stimuleren.
- Met de gemeente Hulst en Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zal een nieuwe prestatieovereenkomst gesloten worden voor de periode 2015-2020. Deze samenwerking zal de komende jaren verder uitgebouwd worden.
- Op het terrein van wonen en zorg werkt Woonstichting Hulst samen met zorg -verlenende instellingen om projecten te realiseren, te weten:
 - Curamus (centrum voor verzorging en verpleging),
 - Tragel Zorg (instelling voor mensen met een verstandelijke beperking),
 - Emergis (instelling voor mensen met een psychiatrische stoornis),
 - Zeeuwse Gronden (instelling voor mensen met een psychiatrische stoornis)
 - Juvent (jeugd- en opvoedhulp Zeeland).
- Bij bestaande woningen wordt voor zover mogelijk getracht het gevoel van veiligheid te verbeteren. Voor etagewoningen houdt dat in het afsluiten van galerijen, het aanbrengen van een intercominstallatie en eventueel het plaatsen van hekken. Bij vervanging treffen we in deuren en kozijnen maatregelen ter voorkoming van inbraak.
- Woonstichting Hulst heeft een actief verkoopbeleid met betrekking tot de duurdere eengezinswoningen, met name als een zittende huurder daarom verzoekt. De woningen die voor verkoop in aanmerking komen, staan vermeld op de website. Uitgezonderd zijn de eengezinswoningen in de toekomstige herstructureringswijken en de woningen die een huur hebben van € 450 of lager. De reden voor verkoop is het creëren van een betere wijkopbouw, wat de leefbaarheid ten goede komt.



7 Betrokken en efficiënte dienstverlening

- De tevredenheid over onze dienstverlening is hoog en het aantal klachten laag.
- Woonstichting Hulst is een kleine, lokaal goed gewortelde en betrokken dienstverlener. We voldoen aan alle financiële, governance en andere voorwaarden die door de samenleving en onze toezichthouders aan ons worden gesteld.
- De digitalisering van de samenleving gaat in versterkt tempo door. Bijna driekwart van de bevolking heeft ervaring met het doen van inkopen via internet. De 24-uurs economie is een feit. Huurders maar ook onze toeleveranciers verwachten dat we 24 uur per dag en digitaal bereikbaar zijn.
- Er liggen mogelijkheden om gebruik te gaan maken van (mobiele) digitale technieken in onze klantcontacten. Dat biedt ook kansen met betrekking tot efficiency.
- Wij werken met NCCW als primair automatiseringssysteem. De interne automatisering vergt constant aandacht. De ontwikkelingen gaan snel. De kosten die daarmee gepaard gaan, zijn hoog voor een relatief kleine organisatie als Woonstichting Hulst. Ons primaire systeem biedt prima mogelijkheden voor digitale dienstverlening aan onze klanten en leveranciers.
- Uit de visitatie is gebleken dat onze huurders en stakeholders ons als goed benaderbaar en laagdrempelig ervaren.
- We willen dat onze huurders tevreden zijn over onze dienstverlening.
- Wij willen blijven voldoen aan de eisen die onze externe toezichthouders aan ons stellen.
- We willen klachten van onze klanten over onze dienstverlening tot het minimum beperken.
- Woonstichting Hulst wil haar dienstverlening op een zo efficiënt mogelijke wijze verstrekken. Dit betekent dat er kostenbewust wordt gehandeld.
- We streven ernaar een groot deel van onze dienstverlening digitaal beschikbaar te maken voor onze klanten en toeleveranciers.
- Onze huurders geven het onderdeel 'dienstverlening' bij de driejaarlijks uit te voeren USP-Bewonersscan gemiddeld minimaal het cijfer 7. Woonstichting Hulst wil op of boven de USP-benchmark scoren voor 'dienstverlening'.
- Het aantal formele klachtenprocedures over de dienstverlening van Woonstichting Hulst mag niet meer dan 1 procent van het totaal aantal dienstverleningsmomenten bedragen
- Indien een klacht naar aanleiding van dienstverlening wordt gemeld, zal de klant binnen 14 dagen een oplossing voor de klacht ontvangen.
- Onze algemene beheer- en administratiekosten mogen niet meer bedragen dan € 900 per verhuureenheid.
- Onderhoud van het woningbezit is een belangrijke taak die valt onder de verantwoording van de afdeling technisch onderhoud. Woonstichting Hulst heeft



geen uitvoerende technische mensen in dienst. Alle werkzaamheden worden door externe aannemers uitgevoerd. Het beleid van Woonstichting Hulst is in de loop der jaren gewijzigd van enkel het registreren van reparatieverzoeken naar meer preventie. Derhalve zijn veel uitgaven erop gericht om klachten van huurders te voorkomen. Als er onverhoopt toch klachten van huurders zijn, dan is het beleid om deze snel af te handelen. Een reparatieverzoek wordt binnen één week afgehandeld en spoedeisende reparaties binnen één dag. Daarnaast worden vrijkomende woningen bij mutatie optimaal in orde gemaakt, omdat woningzoekenden steeds kritischer worden.

- Onderhoudsvoorstellen worden ingebracht en doorgerekend in de meerjaren-onderhoudsbegroting. Ook signalen vanuit de huurders en de Bewonersraad zijn hier nadrukkelijk in meegenomen. Uit alle onderhoudswerkzaamheden wordt van tijd tot tijd een analyse gemaakt die kan leiden tot preventieve onderhoudsacties.
- Woonstichting Hulst voert frequent overleg met de Bewonersraad betreffende alle onderwerpen die voor huurders van belang zijn, zoals huurverhoging en onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast worden eenmaal per jaar alle huurders in samenwerking met de Bewonersraad uitgenodigd. Het beleid van Woonstichting Hulst en het functioneren van de Bewonersraad worden tijdens die bijeenkomst toegelicht. Verder verstrekt Woonstichting Hulst informatie aan huurders. Dit wordt op een deskundige wijze gedaan door goede voorlichting te geven over tal van onderwerpen.



8 Organisatieontwikkeling

- De afgelopen jaren is onze organisatie versterkt. Zo is met name een controller aangesteld.
- Er wordt kritisch gekeken naar mogelijkheden om meer taken te automatiseren. Samen met Zeeuwse collega corporaties wordt onderzocht in hoeverre de huurders gebruik kunnen maken van een digitaal loket.
- Om haar doelstellingen te realiseren dient Woonstichting Hulst te beschikken over een klantvriendelijk en slagvaardig personeelsbestand, dat op een betrouwbare en doelmatige manier zijn werkzaamheden verricht en de hiervoor benodigde kennis bezit.
- Een slagvaardige woningcorporatie blijft het uitgangspunt. Woonstichting Hulst kiest ervoor om in de komende beleidsperiode de eigen organisatie verder te professionaliseren.
- Scholing voor werknemers om hen in staat te stellen hun functie bekwaam uit te kunnen voeren of om een verdere ontwikkeling te realiseren.
- Functionerings- en beoordelingsgesprekken om het functioneren van de werknemers waar nodig te verbeteren en te beoordelen.
- Indien een medewerker de pensioengerechtigde leeftijd bereikt zal een jaar voor dat moment gestart worden met de voorbereidingen voor het opvullen van de vacature.



9 Financiële continuïteit van de organisatie waarborgen

Woningcorporaties staan in Nederland onder grote maatschappelijke druk, zij worden daarmee dagelijks geconfronteerd. Men spreekt zelfs over een drievoudige crisis: een institutionele crisis (relatie met rijksoverheid, vennootschapsbelasting, governance, investeringsdruk), een vastgoedcrisis (vastgelopen vastgoedmarkt, verkoopstagnatie, waardedaling woningvoorraad, daling vermogen) en een kredietcrisis (toenemende financieringseisen en financieringsbeperkingen). Ook Woonstichting Hulst heeft hiermee te maken.

Veruit de grootste bedreiging die Woonstichting Hulst ziet, is de regelgeving vanuit de overheid (en Europa) en de bijbehorende bureaucratie. Deze regelgeving is zeer wispelturig en de gevolgen voor Woonstichting Hulst kunnen op zowel korte als lange termijn groot zijn.

In de kern is het beleid erop gericht de financiële continuïteit van Woonstichting Hulst te waarborgen, door het veilig stellen van een blijvende toegang tot de kapitaalmarkt, het beheersen van renterisico's voortvloeiende uit de opbouw van de lening portefeuille en - indien noodzakelijk - het beleggen van overtollige gelden. Om dit te bereiken wordt door Woonstichting Hulst voldaan aan de normen die het WSW stelt.

Jaarlijks wordt het treasurybeleid voor het komend jaar vastgelegd in het financieel statuut en door de Raad van Commissarissen goedgekeurd.

Woonstichting Hulst past een jaarlijkse huuraanpassing toe, die voldoende is om de financiële continuïteit te waarborgen. Vrijkomende woningen krijgen een huuraanpassing om een bijdrage te leveren aan de financiële continuïteit van Woonstichting Hulst. De huur wordt aangepast tot 65 of 75% van de maximaal redelijke huur, daarbij wordt rekening gehouden met de grenzen die voortvloeien uit het passend toewijzen.

De kern van het financiële beleid in de komende beleidsperiode is vooral een voortzetting van het bestaande beleid. Het beheersen van risico's blijft een belangrijk aandachtspunt.



9.1 Doelstellingen

- Positieve operationele kasstroom: Woonstichting Hulst streeft naar een positieve kasstroom voor haar operationele activiteiten. Dit is noodzakelijk, omdat de kernactiviteiten anders afhankelijk worden van overige activiteiten, zoals woningverkoop.
- Om aan haar lopende betalingsverplichtingen te kunnen voldoen, streeft Woonstichting Hulst naar een liquiditeit (current ratio) van 1,0.
- Voldoen aan WSW-normen: Woonstichting Hulst neemt deel aan het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), wat aantrekkelijke financiering mogelijk maakt. Om van de mogelijkheden tot borging door het WSW gebruik te kunnen maken, dient te worden voldaan aan de kredietwaardigheidsnormen die het WSW hiervoor hanteert. De waarborg geldt alleen voor DAEB-woningen.

9.2 Maatregelen

- Om goede prognoses te kunnen maken en beter te kunnen sturen op toekomstige ontwikkelingen, wordt gebruik gemaakt van het programma Financiële Meerjarenprognose (FMP).
- Voor het volgen van de resultaatontwikkeling gedurende het jaar wordt een kwartaalrapportage aan de Raad van Commissarissen gepresenteerd.
- Ten behoeve van de risicobeheersing per project wordt jaarlijks een risicoanalyse opgesteld. Ook bij tussentijdse wijziging van parameters die consequenties hebben voor het risico wordt de risicoanalyse aangepast. De resultaten worden tevens ter informatie aan de Raad van Commissarissen verstrekt.
- Aan de Raad van Commissarissen wordt ieder nieuw initiatief ter goedkeuring voorgelegd. Het investeringsvoorstel dient te voldoen aan de ratio's vastgelegd in het investeringsstatuut.



10 Bijlagen

10.1 Maatschappelijk vastgoed dat DAEB is

Bijlage 3 bij artikel 47, concept-AMvB

Gebouwen en categorieën van gebouwen, bedoeld in artikel 47, eerste lid, onderdeel

a

- opvangcentra (blijf-van-mijn-lijfhuizen, dag- en nachtopvang voor dak- en thuislozen en verslaafden)
- hospices
- zorgsteunpunten die in pandig in een woonzorggebouw zijn gevestigd
- ruimten voor dagbesteding van gehandicapten of ouderen, incl. enige zorginfrastructuur, die in pandig in een woonzorggebouw zijn gelegen
- buurthuizen
- gemeenschapscentra
- jongerencentra, mits zonder horecavoorziening
- dorps- of wijkbibliotheken
- veiligheidshuizen
- ruimten voor op de buurt of wijk gericht maatschappelijk werk door stichtingen of verenigingen
- ruimten voor op de buurt of wijk gerichte activiteiten op het gebied van welzijnswerk door stichtingen of verenigingen

10.2 Bestaand maatschappelijk vastgoed dat DAEB kan blijven (in geval van nieuwe ontwikkeling: niet-DAEB)

Bijlage 4 bij artikel 47 concept-AMvB

Gebouwen en categorieën van gebouwen, bedoeld in artikel 47, eerste lid, onderdeel

b

- centra voor werk(gelegenheid) en/of bevordering van bedrijvigheid in de wijk
- brede scholen met bijv. peuterzaal, kinderopvang, voor-, tussen- en naschoolse opvang,
- buurtsporthal, en –complex (zogenoemde multifunctionele accommodaties)
- wijkspportvoorzieningen
- vmbo-mbo-scholen, vwo-scholen, schoolgebouwen voor speciaal onderwijs
- steunpunten voor schuldsanering en budgetbeheeradvies voor huishoudens in financiële problemen
- multifunctionele centra voor maatschappelijke dienstverlening
- ruimten voor kleinschalige culturele activiteiten
- ruimten voor niet op de buurt of wijk gericht maatschappelijk werk door stichtingen of verenigingen
- ruimten voor niet op de buurt of wijk gerichte activiteiten op het gebied van welzijnswerk door stichtingen of verenigingen