



Visitatierapport

Woonstichting Hulst

2014 - 2018

WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

15 november 2019

Visitatiecommissie

Ido Smits, voorzitter

Jan ten Doeschate, visitator

Benno Gruijters, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegeelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectieerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectieerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woonstichting Hulst over de periode 2014-2018.

Inhoud Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart	10
1.4 Samenvatting	11
1.5 SWOT	12
2 Woonstichting Hulst	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	17
3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
3.5 Beoordeling feitelijke prestaties	20
3.6 Beoordeling van de ambities	23
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	25
3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties	25
4 Presteren volgens Belanghebbenden	26
4.1 Beoordelingskader	26
4.2 Werkwijze	26
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	26
4.4 Belanghebbenden over Woonstichting Hulst	28
4.5 De reputatie van Woonstichting Hulst	31
4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	32
5 Presteren naar vermogen	33
5.1 Beoordelingskader	33
5.2 Relevante ontwikkelingen	33
5.3 Basisinformatie	33
5.4 Vermogensinzet	34
5.5 Bewonder- en verwonderpunten	35
6 Governance	36
6.1 Beoordelingskader	36
6.2 Korte beschrijving governance-structuur	36
6.3 Relevante ontwikkelingen	36
6.4 Strategievorming en sturing op prestaties	37
6.5 Maatschappelijk orientatie raad van commissarissen	39
6.6 Externe legitimering en verantwoording	40
6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	41

6.8	Totale beoordeling Governance	42
7	Bijlagen	43
	Position paper	44
	Factsheet maatschappelijke prestaties	49
	Overzicht geïnterviewde personen	57
	Korte cv's visitatoren	58
	Onafhankelijkheidsverklaringen	59
	Meetschaal	61
	Werkwijze visitatiecommissie	62
	Bronnenoverzicht	63
	Uitgebreid overzicht prestaties	65

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In de vorige visitatie zijn de volgende aandachtspunten benoemd door de visitatiecommissie:

- Positioneer de volkshuisvestelijke situatie van Hulst samen met de gemeente en neem hierin een meer extroverte en proactieve houding in aan
- Ontwikkel een strategische visie op korte en lange termijn, bouw daarbij voort op de sterke punten van de organisatie
- Ontwikkel een visie op de woningbehoefte voor Hulst en omgeving

Hieronder wordt nader uitgewerkt hoe Woonstichting Hulst in de huidige visitatieperiode is omgegaan met deze aandachtspunten.

Positioneer de volkshuisvestelijke situatie van Hulst samen met de gemeente en neem hierin een meer extroverte en proactieve houding in aan

Woonstichting Hulst heeft, in nauwe samenspraak met de belanghebbenden, een beleidsplan ontwikkeld voor de periode 2016 t/m 2020. Ook heeft Woonstichting Hulst een strategisch voorraadbeleid geformuleerd, inclusief een wijkstrategie.

Daarnaast participeert Woonstichting Hulst in een woonmarktonderzoek voor Zeeuws-Vlaanderen. In dit onderzoek werken de gemeenten en de corporaties op Zeeuws-Vlaanderen nauw samen. De uitkomsten van dit onderzoek zijn van groot belang om de unieke positie van Hulst in de volkshuisvestelijke situatie goed te kunnen duiden.

Ontwikkel een strategische visie op korte en lange termijn, bouw daarbij voort op de sterke punten van de organisatie

Met het Beleidsplan 2016 t/m 2020 en het strategisch voorraadbeleid is een forse stap gezet.

Het lopende woonmarktonderzoek zal het fundament vormen voor een strategische visie op langere en kortere termijn als een volgende stap. Deze informatie zal gebruikt worden voor een beleidsplan voor de volgende periode. Het strategisch voorraadbeleid wordt al jaarlijks geactualiseerd. Met de uitkomsten van het woonmarktonderzoek en een nieuw beleidsplan zal dit uiteraard ook daarop worden aangepast. Woonstichting Hulst zal deze uitwerking in nauwe samenspraak met de belanghebbenden vormgeven.

Ontwikkel een visie op de woningbehoefte voor Hulst en omgeving

Zoals bij de vorige punten aangegeven zijn er grote stappen gezet in de ontwikkeling van een visie en de afstemming van deze visie op de lokale woonbehoefte. Gelet op de ervaringen tot nu toe met de uitkomsten van eerder woonmarktonderzoek kiest Woonstichting Hulst ervoor om rustig aan te doen en ruimte in te bouwen om op andere demografische ontwikkelingen dan voorzien in te spelen. Woonstichting Hulst is daarbij op zoek naar meer SMART afspraken en zorgen voor mogelijkheden om bij te sturen.

1.2 Recensie

Sociale verankering in de stad

Woonstichting Hulst is zeer goed geworteld in de stad Hulst waar zij actief is. Dat is een kwaliteit die alle door de visitatiecommissie gesproken mensen en organisaties erkennen. Woonstichting Hulst wordt daarom zowel geprezen als gewaardeerd.

Woonstichting Hulst is voor veel zorg- en welzijnsorganisaties een maatschappelijk zeer betrokken partner die met een creatieve insteek oplossingen biedt voor zeer uiteenlopende huisvestingsvraagstukken. Er zijn legio voorbeelden waarbij de corporatie in combinatie met het realiseren van sociale huurwoningen ook aandacht heeft voor het realiseren van bijzondere voorzieningen in de stad. Zo wordt samengewerkt met een projectontwikkelaar om in een complex in het hart van de stad naast sociale woningbouw ook een nieuwe bioscoop mogelijk te maken en wordt in zeer nauwe samenwerking met een grote zorgorganisatie een oplossing gevonden voor huisvesting van verplegend personeel dat vanuit Spanje naar Nederland komt. Zeer bijzonder is ook de hoge ambitie en realisatie op het vlak van energiezuinigheid. Woonstichting Hulst loopt daarbij voorop. Niet alleen de ambities en de realisatie daarvan zijn opmerkelijk, ook de manier waarop de projecten worden gerealiseerd: niet kletsen, gewoon doen. Dit wekt bewondering bij de visitatiecommissie.

De commissie vindt de wijze waarop de bestuurder in het position paper de kerntaken, ambities en toekomst geformuleerd heeft, een mooi voorbeeld van de nuchtere wijze waarop Woonstichting Hulst haar rol, positie en mogelijkheden binnen de regionale woningmarkt ziet. Het gaat daarbij om de “oeroude” begrippen als betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit. De missie van woonstichting Hulst “op een doelmatige wijze verzorgen van sociale huisvesting in Hulst met bijzondere aandacht voor kwetsbare groep”, vindt de commissie zeer treffend voor het feitelijke gedrag dat de woonstichting laat zien. Met name het thema energiezuinig spreekt tot de verbeelding van de commissie en krijgt wel aandacht (een kleine alinea) maar wat de woonstichting presteert op dit vlak is toonaangevend. Dit is een voorbeeld van de manier waarop de position paper een zakelijke weergave is van het mooie werk dat de woonstichting doet en die een zeer goed weergave is voor wat de commissie heeft aangetroffen bij de visitatie. Een wat meer wervende tekst zou zeker op z'n plaats zijn, waardoor het document ook in de communicatie met de buitenwereld zou kunnen worden benut.

Open en bevlogen

Niet alleen de bestuurder van Woonstichting Hulst - met steun van de raad van commissarissen - is bevlogen in zijn aanpak, ook de kleine organisatie kent een duidelijke “drive”, die uitstijgt boven hun omvang. Met een zeer klein team blijken ze tot grote daden in staat. Vraagstukken worden zeer vroeg gesignaleerd en daarna kortdaat opgepakt. Men is door de sterke lokale inbedding zeer goed geïnformeerd.

Woonstichting Hulst heeft een erg betrokken en actieve bewonersraad. De bestuurder betreft de bewonersraad zeer actief bij de ontwikkeling van de Woonstichting. Ook in geval van een incident, zoals de brand onder de zonnecellen bij de nieuwste energiezuinige woningen, wordt de bewonersvertegenwoordiging actief betrokken en geïnformeerd. De bestuurder stimuleert de professionalisering van de tegenspraak die hij ontvangt. Hij ondersteunt hen in het vinden van hun rol bij het opstellen en vaststellen van de prestatieafspraken met de gemeente Hulst.

Slagkracht verder versterken

De regionale woningmarkt van Zeeuws-Vlaanderen is een overzichtelijke markt. Omdat ook gemeenten elkaar opzoeken voor nauwere samenwerking, is daar bij de woningcorporaties ook geen belemmering. Opvallend is dat schaal of mogelijke schaalvergroting door bijvoorbeeld fusie, eigenlijk bij geen van de betrokken partijen op de agenda staat. Door de goede samenwerking en efficiënte bedrijfsvoering is de noodzaak tot schaalvergroting voor Woonstichting Hulst ook niet aanwezig. Woonstichting Hulst werkt zeer nauw samen met de andere corporaties in Zeeuws-Vlaanderen. Ook in de samenwerking met alle andere Zeeuwse corporaties blaast Woonstichting Hulst

een stevige partij mee, zeker waar het gaat om het bijdragen aan vernieuwingen op het vlak van de energietransitie. De gesprekken met overheden over specifieke thema's, bijvoorbeeld met gemeente of provincies over kracht van de samenwerking, bijvoorbeeld in het gesprek met de gemeenten of de provincie over de krimpogave en de huisvesting van specifieke groepen in betaalbare woningen, is nog niet zo goed ontwikkeld. Hulst vervult een streekfunctie als het gaat om huisvesting van de wat oudere bevolkingsgroep die niet langer in het wat afgelegen buitengebied wil blijven wonen. Dit vraagt om mogelijkheden om passende woningen voor deze groep te ontwikkelen en die zijn in de stadskern van de gemeente Hulst niet ruim voor handen. Door het bestaande bezit zoveel mogelijk om te vormen tot levensloopbestendig, wordt toch zoveel mogelijk aan de vraag voldaan.

De gemeente Hulst is zeer tevreden over Woonstichting Hulst. De contacten zijn hoogfrequent, de lijnen zijn kort. De overgang naar de nieuwe bestuurder is geruisloos verlopen. Het in samenspraak geformuleerde bod is realistisch. De woonruimteverdelingsregels maken het steeds lastiger om heterogene bewoning te hebben. De gemeente is met Woonstichting Hulst op zoek naar mogelijkheden om het fysiek beheer van de wijken op een hoger niveau te krijgen en zou het liefst zien dat Woonstichting Hulst ook een rol kon spelen in de ontwikkeling van woningen met een huur van tussen de 700 en 1000 euro. De particuliere ontwikkelaars slaan dit segment namelijk over, waardoor doorgroei lastig is. Ondanks de fijne samenwerking valt het de commissie op dat de doorlooptijd van nieuwe ontwikkelingen lang is. Het compliment dat de gemeente maakt over het vasthoudende gedrag van de bestuurder bij gewenste ontwikkeling, zou ook voor de gemeente een uitnodiging kunnen zijn om meer voortvarend nieuwe ontwikkelingen tot stand te brengen.

Door Woonstichting Hulst is veel gedaan met nieuwbouw voor ouderen. Het zoeken naar oplossingen voor specifieke groepen met een zorgbehoefte wordt zeer voortvarend ter hand genomen. Ook hierbij ontstaat steeds het beeld te maken te hebben met een veel grotere organisatie, gezien het aantal trajecten dat steeds naast elkaar door het team van Hulst met voortvarendheid uitgevoerd wordt.

De visitatiecommissie is onder de indruk van de voortvarendheid waarmee prestaties op het terrein van de duurzaamheid zijn gerealiseerd. Hulst is al vele jaren zeer actief met het omvormen van haar bezit naar klasse A of zelfs A++. Woonstichting Hulst zit bij de landelijke kopgroep op het vlak van duurzaamheid, al jaren. Inmiddels staan zelfs de eerste blokken met A-label op de nominatie om aangepast te worden, omdat de huidige techniek op het vlak van isoleren van woningen beter is voor het leefklimaat in de woning. Tijdens de schouw van het woningbezit kon de visitatiecommissie al op ruime afstand het bezit van de corporatie herkennen aan de karakteristieke plaatsing van de zonnepanelen op daken. Inmiddels staan ook de laatste woningen op de nominatie om naar het A-label te gaan en wordt er al hard gewerkt aan de volgende stap: volledig energieneutraal. De mentaliteit van: 'Doe maar normaal' heeft ook een kleine keerzijde. De communicatie over wat er is bereikt en hoe bijzonder dat eigenlijk is, dat past niet zo in het denken. Successen worden wel gevierd, maar heel klein.

Organisatiecultuur een drijvende kracht

Woonstichting Hulst is een regiecorporatie. Een zeer compact team van zeven medewerkers draagt samen de corporatie en alle ontwikkelingen. Het team staat zeer open voor de vraag van de huurders en daarop wordt zeer snel en adequaat gereageerd. De visitatiecommissie werd aangenaam getroffen door de actieve houding van het team om de klus samen te klaren. De nieuwe bestuurder betreft alle medewerkers bij het proces en iedere medewerker voelt zich mede-eigenaar van de corporatie. De energie spat ervan af. Een kleine 'let op' in dit kader is dat de ambities hoog zijn en het team klein is, waardoor het van belang blijft informatie over de verschillende taken goed uitwisselbaar te houden, zodat er steeds continuïteit in de voortgang kan blijven.

De raad van commissarissen acteert professioneel in zijn maatschappelijke oriëntatie. Hij is sterk geworteld in Hulst en weet wat daar speelt. De raad is zich zeer bewust van zijn verantwoordelijkheid en heeft er in de afgelopen periode voor gekozen om van vijf naar drie leden terug te gaan. De voorzitter van de raad beschrijft dit heel mooi met de woorden: 'dat is toch logisch als het team van de corporatie door slim werken ook kleiner geworden is'. De visitatiecommissie vindt dit ook weer een mooi voorbeeld van de nuchterheid die Woonstichting Hulst zo kenmerkt. De raad ondersteunt de bestuurder actief bij zijn voortvarende beleid, zonder op zijn stoel te gaan zitten. De raad kan nog wel een volgende slag maken in zijn maatschappelijke oriëntatie door zich actiever naar buiten te richten, bijvoorbeeld naar partner corporaties, de gemeente of de bewonersvertegenwoordiging. Die contacten zijn er nu wel, maar zijn nog niet gebaseerd op initiatief van de raad. Bijvoorbeeld door in het vooroverleg dat de raad heeft (zonder de directeur-bestuurder) en de tijd te nemen om agendaonderwerpen vanuit een extern perspectief te bekijken.

Aandachtspunten:

- a. De strategische communicatie rond de aanpak van de verduurzaming kan beter benut worden bij de rol en positionering van Woonstichting Hulst;
- b. Het gesprek met de gemeente over de ontwikkeling van nieuwe huisvesting en het aansluiten bij de verschillende doelgroepen vraagt om inspanning van alle partners. De Woonstichting die duidelijk adresseert en de gemeente die actief participeert in het vinden van oplossingen.
- c. De invulling van de sociale rol van Woonstichting Hulst zal belangrijker worden bij het toenemen van de vergrijzing en speelt daarnaast een rol als de bewonersopbouw eenzijdiger wordt. Ook hierin is nauwe samenwerking en heldere afbakening van ieders rol en bijdrage gewenst
- d. De prestatie van Woonstichting Hulst stijgt uit boven haar maat, daar mag in de beeldvorming naar buiten meer mee worden gedaan, waardoor er ook meer steun en mogelijkheden kunnen ontstaan.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities								
	Thema					gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Prestaties in het licht van de opgaven	6	7	9	7	7	7,2	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven	7					7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden								
	Thema					gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Maatschappelijke prestaties	8,2	7,3	8,5	8,7	8,3	8,2	50%	8,2
Relatie en communicatie	8,5					8,5	25%	
Invloed op beleid	7,7					7,7	25%	
Presteren naar vermogen								
						gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet						8	100%	8
Governance								
						gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming				7	7,0	33%	7,0
	Prestatiesturing				7			
Maatschappelijke rol Raad van Commissarissen					7	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording				7			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Herstructurering van woning en woonomgeving
2. Aanpak bestaande particuliere woningvoorraad
3. Kwaliteit staat voorop
4. Kansen grijpen
5. Naar een realistische woningbouwproductie

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Woonstichting Hulst over de periode 2014-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in juni 2019.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,2

De samenwerkingspartners hebben een splitsing gemaakt tussen zeer compacte meerjarige Strategische afspraken en de jaarlijkse uitvoeringsgerichte afspraken. De meerjarige afspraken zijn vooral gericht op de langere termijn. Om kennis te nemen van de concretere ambities moet het jaarlijkse bod van iedere corporatie worden geraadpleegd, die aan de jaarlijkse afspraken zijn gehecht. Per saldo zijn alle relevante onderwerpen opgenomen, maar bij de concretisering wordt de nodige ruimte gelaten aan de uitvoering door de corporaties.

Een deel van de aansluiting op de actuele maatschappelijke behoeften blijft daardoor buiten de prestatieafspraken.

De prestatieafspraken zijn duidelijk over de eerstverantwoordelijken en de taakverdeling.

In het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken worden de Bewonersraad en de Raad van commissarissen bij de voorbereidingen van het bod betrokken. Het bod wordt vervolgens aan de gemeente aangeboden. Dat bod wordt daarmee al gedragen door de huurdersorganisatie. Dat bevordert de uiteindelijke overeenstemming over het pakket afspraken.

De prestatieafspraken zijn in vijf thema's onderverdeeld. De commissie beoordeelt het eerste thema: herstructurering van woning en woonomgeving' voldoende met een 6, omdat de feitelijke prestaties in belangrijke mate de afspraken evenaren. De commissie constateerde slechts enkele afwijkingen van de afspraken. Voor de de prestatie op thema 2: aanpak van de bestaande particuliere woningvoorraad' heeft de commissie een 7 toegekend omdat daarmee een betere aansluiting op de groeiende vraag naar sociale huurwoningen is bereikt. Zeer positief is de visitatiecommissie over het niveau (gemiddeld label A) en de vroegtijdigheid van de energiemaatregelen (twee jaar eerder dan het streefjaar en op een hoger label) binnen het derde thema: kwaliteit staat voorop'. De commissie heeft dat gewaardeerd met een 9. Binnen het vierde thema: kansen grijpen' werkt de Woonstichting zeer proactief, samenwerkingsgericht en krachtdadig aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het daarmee bereiken van meerwaarde voor partners. De commissie heeft die prestaties positief beoordeeld met een 7.

De prestaties binnen het laatste thema: naar een realistische woningbouwproductie' vallen op, omdat komen Woonstichting Hulst goed voorsorteert op de vergrijzing en de afspraken over het aantal onzelfstandige woningen twee jaar achtereen heeft overschreden. De commissie kent daarom een 7 toe.

De eigen ambities voor de maatschappelijke prestaties passen bij de opgaven in het werkgebied en zijn van een hoog niveau. Een pluspunt komt Woonstichting Hulst toe voor het hoge niveau van de ambities en de doelstelling om in samenwerking met TrageZorg te voorzien in huisvesting voor in het buitenland te werven werknemers. Dat leidt tot een 7 voor de ambities.

Het eindcijfer voor prestaties naar opgaven en ambities wordt daardoor 7,2.

Presteren volgens Belanghebbenden: 8,2

Woonstichting Hulst presteert in de ogen van de belanghebbenden prima. Zowel in de enquêtes als in de gesprekken werden hoge scores gegeven. De belanghebbenden zien Woonstichting Hulst als een proactieve organisatie die goed luistert naar de wensen van de belanghebbenden. Vandaar de 8,7 bij het thema 'Kansen grijpen'. De gemeente verlangt nog iets meer aandacht van de Woonstichting bij de aanpak van de particuliere voorraad. Overigens is de beoordeling ook hier ruim voldoende, maar niet zo hoog als de andere scores. De

huurdersorganisatie is zeer tevreden met de prestaties van en de samenwerking met. Zij geven Woonstichting Hulst hiervoor een 8,8. Zeer gewaardeerd wordt door alle partijen de communicatie van Woonstichting Hulst, deze vindt men uitstekend en wordt gewaardeerd met een gemiddelde van 8,5.

De invloed op het beleid heeft een lagere waardering (7,7) dan de andere cijfers. Dit komt met name door de scores van de collega corporaties (7) en de gemeente (7). Zij ervaren de invloed als ruim voldoende. De corporaties hebben(logisch) niet overal invloed op. De gemeente wil graag beter samenwerken bij het leefbaarheidsbeleid van Woonstichting Hulst. De huurders en de zorg- en welzijnspartijen zijn zeer tevreden (8) over de invloed op het beleid van Woonstichting Hulst.

Het tripartite overleg wordt zowel door de huurders als de gemeente constructief ervaren. De rol van de Woonstichting Hulst in dit overleg wordt erg gewaardeerd. Bij de voorbereidingen worden de huurders goed betrokken. Hun inbreng wordt door Woonstichting Hulst serieus genomen en verwerkt in de afspraken en het bod aan de gemeente. De gemeente is zeer tevreden over het bod en het verankeren en monitoren van de prestatieafspraken.

Presteren naar Vermogen: 8,0

De Woonstichting Hulst heeft haar financiële zaken goed op orde. Zij scoort op het onderdeel vermogensinzet een 8. Doordat Woonstichting Hulst ervoor gekozen heeft om regiecorporatie te zijn, werkt ze met een heel klein team, waardoor de kostenstructuur zeer gunstig is. De langjarige inzet op het verbeteren van haar bezit, met name op het vlak van energiezuinigheid, betaalt zich uit in de waarde van dit bezit en in de tevredenheid van de huurders.

Governance: 7,0

De commissie is positief over zowel de strategievorming als de sturing op de prestaties. In de toelichting op de pluspunten (7) worden onder meer de totstandkoming van de meerjarenbeleidsplannen en het jaarlijkse bod, alsmede de rendementsmodellen, de financieringsstrategie en de wijze van sturing op de prestaties genoemd. Ook over de actieve wijze van optreden van de raad van commissarissen is de commissie goed te spreken. Pluspunten onderkent de commissie ook bij de externe legitimatie, waaronder het betrekken van belanghebbenden bij de beleidsvorming en uitvoering en de openbare verantwoording door de corporatie. Die leiden gezamenlijk tot een 7.

1.5 SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld, schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> De strategische communicatie rond de aanpak van de verduurzaming Aandacht voor invulling van de sociale rol Zeer bescheiden over presteren 	<ul style="list-style-type: none"> Zeer doelgericht Compact ingespeeld team Goede contacten met gemeente en andere partners Vasthoudend
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> De nieuwe woonvisie die ontwikkeld wordt Permanente aandacht voor energiezuinig bezit Behoeft aan huurwoningen tussen € 700-€ 1000 en de vraag van de gemeente of de Woonstichting daar een rol kan vervullen 	<ul style="list-style-type: none"> Weinig mogelijkheden om te bouwen door beperkte grondposities Toenemende complexiteit van regels vanuit de nationale overheid

2 Woonstichting Hulst

Woonstichting Hulst is een corporatie met 1.592 VHE (CiP februari 2018) werkzaam in de gemeente Hulst. Het werkgebied van Woonstichting Hulst is de kern Hulst. Dit is in het verleden overeengekomen met collega-corporatie Woongoed Zeeuws-Vlaanderen, die actief is in de hele regio Zeeuws-Vlaanderen. Hulst blijft in trek als woongemeente, het heeft een regionale functie in Oost Zeeuws-Vlaanderen. Senioren geven er de voorkeur aan zich te vestigen in Hulst, maar ook voor andere groepen woningzoekenden heeft Woonstichting Hulst een passend antwoord. De gemeente Hulst heeft, net als andere gemeenten in Zeeuws-Vlaanderen, te maken met de problematiek van verwachte, teruglopende inwonersaantallen. Dit is voornamelijk te wijten aan de vergrijzing van de bevolking en het wegtrekken van jongeren uit de regio. Op diverse terreinen worden activiteiten ontplooid om het wonen in Hulst te promoten. Deze inspanningen worden deels ook regionaal uitgevoerd. Tot op heden staat het wonen bij Woonstichting Hulst onverminderd in de belangstelling

Woonstichting Hulst heeft als missie geformuleerd: *"Op een doelmatige wijze verzorgen van sociale huisvesting in Hulst met bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen."* Woonstichting Hulst is in de kern Hulst een zeer actieve corporatie die ervoor gekozen heeft om zich zoveel mogelijk te beperken tot DAEB-activiteiten: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen en bepaald maatschappelijk vastgoed en het uitvoeren van beperkte leefbaarheidstaken.

Hoewel in Zeeuws-Vlaanderen en ook in de gemeente Hulst sprake is van bevolgingskrimp, als gevolg van vergrijzing en ontgroening, lijkt dit probleem in de kern Hulst niet erg groot. Wel is sprake van een veranderende bevolkingssamenstelling. Woonstichting Hulst bereidt zich voor op een toenemend aantal, vaak zorg aan huis behoevende ouderen in haar huurwoningen. Daarnaast wil Woonstichting Hulst haar voorraad geschikt maken voor het groeiende aantal een- en tweepersoonshuishoudens dat wordt voorzien.

Samen met ondernemers, de gemeente en aanbieders van zorg, welzijn en onderwijs investeert Woonstichting Hulst in de kwaliteit van de omgeving. De wensen van de bewoners staan daarbij voorop. Het motto is niet voor niets: "tot in de kern betrokken". De corporatie probeert door laagdrempelig en dienstverlenend te werken, tevreden huurders te krijgen en te houden.

In 2018 heeft Woonstichting Hulst haar Plan van Aanpak CO2-neutraal opgesteld. Naar aanleiding hiervan is het Strategisch Voorraadbeleid en wijkstrategie geactualiseerd. In 2018 is een aanvang gemaakt met het Strategisch Voorraadbeleid door de aankoop en verkoop van gelabelde woningen. De duurzaamheidsmaatregelen zijn doorgerekend en opgenomen in de meerjarenbegroting. De laatste fase van het aanbrengen van de zonnepanelen op woningen gesitueerd in de binnenstad is gestart in 2018 en loopt door tot in 2019. Vanaf 2019 zal gestart worden met andere duurzaamheidsmaatregelen.

Gemeente en corporatie hebben beide verantwoordelijkheden op het terrein van de sociale volkshuisvesting. Woonstichting Hulst voert samen met Woongoed Zeeuws-Vlaanderen viermaal per jaar overleg met de betrokken wethouder. Zaken die hierbij onder andere aan de orde komen, zijn: taakstelling huisvesting statushouders, nieuwbouwprojecten, verbetermaatregelen bestaand bezit, leefbaarheid en Woningwet. Tevens wordt over specifieke onderwerpen overleg gevoerd op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Jaarlijks brengt Woonstichting Hulst een bod uit op de Woonvisie. Hier is de huurdersorganisatie nadrukkelijk bij betrokken. Tevens zijn in samenwerking met de huurdersorganisatie de prestatieafspraken met de gemeente Hulst overeengekomen. Woonstichting Hulst heeft collegiaal overleg met Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en Clavis, beide gevestigd in Terneuzen. De directies van de drie corporaties vormen een overlegplatform, dat circa vier keer per jaar bijeenkomt. In dit overleg worden terreinen gezocht waarop meer samengewerkt kan worden. De drie corporaties in Zeeuws-Vlaanderen hebben gezamenlijk een Strategische Visie opgesteld in 2011. Ook in de woningmarktregio

wordt frequent overleg gevoerd met collega corporaties. Dit gebeurt in Zuid West Samen. Hierdoor kan voordeel worden behaald in onder andere inkoop, opleidingen, personeel en het delen van kennis.

Met ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen wordt samengewerkt op het gebied van woningtoewijzing voor zorgwoningen in de complexen Truffinoweg en Blauwe Hofke en voor de woningen die vallen in de zorgcirkel rond het woonzorgproject van de Korte en Lange Bellingstraat. Met Tragel wordt eenzelfde werkwijze gevolgd voor het project Houtenkwartier en het project Witte Brug. Met Emergis vindt nauw overleg plaats over de toewijzing van de 30 woningen rond het St. Marthaplein in de binnenstad van Hulst aan klanten uit deze doelgroep. Samen met stichting Juvent worden de 8 zelfstandige woningen rond het project Zoutziederij verhuurd aan de beoogde doelgroep. Daarnaast huurt Zeeuwse Gronden groepswoningen in de Bachlaan met 24-uursbegeleiding en een speciale groepswoning voor jongeren aan de Paardenmarkt.

Het bestuur van Woonstichting Hulst wordt gevormd door de directeur-bestuurder de heer J.E.J. Pijcke. De raad van commissarissen bestaat uit drie personen: de heren G. van den Berg, voorzitter, P. Ruissen, vicevoorzitter, en J. Verschueren, lid

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woonstichting Hulst heeft prestatieafspraken met de gemeente Hulst en de Bewonersraad Woonstichting Hulst op twee wijzen: meerjarig en in jaarafspraken. De basis voor de afspraken zijn de Woonvisie regio Zeeuws-Vlaanderen 2020 (Raadsbesluit 2014) en het Gemeentelijk Uitvoeringsprogramma Wonen 2015-2019 (Raadsbesluit 2015).

De meerjarige afspraken zijn vastgelegd in de Strategische prestatieafspraken Hulst 2015-2020. Vervolgens zijn, zoals aangekondigd in deze meerjarenafspraken, jaarlijkse uitvoeringsgerichte prestatieafspraken gemaakt. In dezelfde documenten zijn ook de afspraken met Woongood Zeeuws-Vlaanderen opgenomen.

De 'Strategische prestatieafspraken Hulst 2015-2019' bevatten compacte afspraken over de volgende thema's:

- A. Procesmatig: looptijd, uitvoeringsgerichte prestatieafspraken en kwartaaloverleg;
- B. Algemeen: kern-/wijkstrategie, niet DAEB-activiteiten;
- C. Woningvoorraad: omvang voorraad, betaalbaarheid, grootschalig onderhoud, woonwagens, levensloopbestendigheid, woningaanpassingen, duurzaamheid, asbestsanering;
- D. Leefbaarheid: preventie, maatschappelijke opvang, schuldhulpverlening.

De uitvoeringsgerichte jaarafspraken met de gemeente en de Bewonersraad zijn gemaakt op de volgende thema's, die zijn ontleend aan de Woonvisie regio Zeeuws-Vlaanderen 2020.

1. Herstructurering van woning en woonomgeving
2. Aanpak bestaande particuliere woningvoorraad
3. Kwaliteit staat voorop
4. Kansen grijpen
5. Naar een realistische woningbouwproductie.

De jaarafspraken zijn gebaseerd op een afzonderlijk bod van Woonstichting Hulst en Woongood Zeeuws-Vlaanderen.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor opgenomen. Deze Prestatiemonitor geeft een overzicht van de prestatieafspraken tussen de corporatie en andere partijen (de opgaven), de ambities en de prestaties van de corporatie. De prestatieindicator is opgebouwd volgens de voornoemde vijf thema's uit de uitvoeringsgerichte jaarafspraken. Deze informatie vormt de basis voor de beoordeling van het Presteren naar Opgaven en Ambities door de visitatiecommissie. Voor details wordt naar de Prestatiemonitor verwezen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Het werkgebied van Woonstichting Hulst, de kern van Hulst, is ongewijzigd gebleven. Dat geldt ook voor het grondgebied van de gemeente Hulst. In het Beleidsplan 2016 t/m 2020 van de Woonstichting is vastgelegd dat aan fusie niet wordt gedacht. Wel wil de Woonstichting buiten de kern Hulst in de gemeente actief zijn, mits dit in goed overleg gaat met Woongood Zeeuws-Vlaanderen. Dit heeft in de visitatieperiode niet tot concrete projecten buiten de kern Hulst geleid.

Anders dan in andere kernen heeft de kern Hulst niet tot nauwelijks te kampen met krimp van de bevolking. Dat heeft mede te maken met verhuizing van ouderen uit de kleinere kernen naar woningen en woonzorg-complexen in de kern Hulst. Daarnaast is Hulst door de havenontwikkelingen aan de Linkeroever van de Schelde in Antwerpen ook aantrekkelijk gebleken voor Belgen.

Onder leiding van de nieuwe-directeur bestuurder is een Strategisch Voorraadbeleid inclusief wijkstrategie ontwikkeld, die driejaarlijks wordt geactualiseerd of eerder indien noodzakelijk. Het beleidsstuk bevat ook een voortschrijdende meerjarige doorkijk. De maatregelen zijn in kaart gebracht voor de korte, middellange en lange termijn.

Als ingrediënten zijn data gebruikt over demografische ontwikkelingen, energetische en onderhoudstoestand van het bezit en de financiële kaders. Daarnaast gebruikt de corporatie de kennis van de lokale woningmarkt om de juiste accenten te plaatsen. Als gevolg hiervan zijn woningen gelabeld voor aan- en verkoop. Er zijn keuzes gemaakt welke duurzaamheidsmaatregelen de Woonstichting gaan nemen. Deze maatregelen zijn kwantitatief in de tijd geplaatst en het geheel is financieel doorgerekend. Hierbij blijft betaalbaarheid van de woningvoorraad een essentieel uitgangspunt.

3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming worden aan de hand van diverse aandachtspunten besproken.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

De relevante onderwerpen zijn opgenomen in de Strategische prestatieafspraken, die zeer compact zijn geformuleerd en in de jaarlijkse uitvoeringsgerichte afspraken. De jaarlijkse prestatieafspraken zijn uitgebreider, maar missen bij het merendeel van de afspraken een concrete ambitie. Daarvoor moet het bod worden geraadpleegd, dat als bijlage bij de jaarlijkse afspraken is gevoegd.

De strategische afspraken zijn abstracter en gericht op beleidsmatige maatregelen of plannen op langere termijn dan de visitatieperiode.

Naast deze meerjarige en jaarlijkse afspraken is Woonstichting Hulst ook partner in de lokale convenanten buurtbemiddeling (2011), schuldhelpverlening (2018) en Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGz, 2018). Op provinciegrensoverschrijdende schaal is de Woonstichting medeondertekenaar van het Convenant hennepeteelt.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

In de afspraken staat vaak welke partij de verantwoordelijke is en welke partij(en) betrokken zijn. De taakverdeling is ook vaak duidelijk, maar de twee Zeeuws-Vlaamse corporaties die actief zijn in Hulst worden in de strategische prestatieafspraken samen benoemd in plaats van apart.

Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

Woonstichting Hulst, Woongood Zeeuws-Vlaanderen en de gemeente hebben viermaal per jaar overleg met de betrokken wethouder. Daarnaast wordt over specifieke onderwerpen overleg gevoerd op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Behoudens de voornoemde verbeterpunten verloopt de samenwerking goed en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken gaat steeds vlotter volgens de partijen. De jaarlijkse afspraken worden gebaseerd op een bod dat in het voorafgaande jaar wordt aangeboden, na consultering van de raad van commissarissen. Ook de Bewonersraad wordt vooraf door de corporatie bij het uit te brengen bod betrokken. Het bod wordt daarmee al gedragen door de eigen huurdersorganisatie.

Betrokkenheid van partijen

Woonstichting Hulst heeft het bod op basis van de gemeentelijke woonvisie naar de Bewonersraad en de gemeente gestuurd en samen met hen overlegd om zo tot nieuwe prestatieafspraken te komen. Dit is sinds de Woningwet van 2015 verplicht en Woonstichting Hulst heeft zich hieraan bij uitbrengen van het bod in 2016 t/m 2018 gehouden. Verder zijn er geen andere externe partijen betrokken geweest bij het maken van de prestatieafspraken, maar zorginstellingen worden wel beschreven als samenwerkingspartner in de prestatieafspraken zelf.

In deze paragraaf komen na 'De actualiteit van de prestatieafspraken' achtereenvolgens de waardering van het tripartite overleg door de visitatiecommissie en door de deelnemende partijen aan de orde.

De actualiteit van de prestatieafspraken

In veel van de prestatieafspraken is een slag om de arm gehouden; Woonstichting Hulst heeft minder concrete ambities en spreekt ze voorzichtig uit door te noemen dat afwijking van de afspraak mogelijk is.

In één van de afspraken wordt genoemd dat het de taak is van woningcorporaties om in te spelen op de huidige maatschappij, ook als dat niet in de prestatieafspraken staat. Dat oogt niet alleen flexibel en pragmatisch, het is het ook. Bij de beoordeling van de actualiteit van de prestatieafspraken constateert de commissie dat hiermee een deel van de aansluiting op actuele maatschappelijke behoeften buiten die afspraken blijft c.q. kan blijven.

Waardering van het tripartite overleg door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie is van oordeel dat de gemeente Hulst en Woonstichting Hulst op een juiste wijze invulling geven aan de verantwoordelijkheid voor het maken en uitvoeren van prestatieafspraken. Er is een duidelijk proces dat door de partijen inclusief de huurdersvertegenwoordiging keurig wordt gevolgd.

De meerjarige strategische afspraken geeft voor de corporatie een goed en compact kader en een stabiele basis bieden voor de jaarlijkse uitvoeringsafspraken. De overleggen van gemeente, huurders en corporaties verlopen in een goede harmonie. De inbreng van alle partijen wordt gerespecteerd. Gezamenlijk komt men tot goede, haalbare en meetbare afspraken.

Zowel de beleidsmakers als de uitvoerders dragen zorg voor een goede bewaking van de afspraken. Door middel van terugkoppeling en evaluatie.

In de jaarlijkse uitvoeringsafspraken wordt verwezen naar het bod van de corporatie, die als bijlage aan de afspraken zijn gehecht, waardoor een compleet inzicht in de afspraken ontstaat. De prestatieafspraken zijn daarmee compleet en voldoende concreet en voldoen ze aan de Rijksprioriteiten. De kwaliteit van de prestatieafspraken is goed te noemen.

Uit de stukken en de gevoerde gesprekken maakt de visitatiecommissie op dat Woonstichting Hulst er goed in slaagt om effectief te sturen op de inhoud van de prestatieafspraken. Met het jaarlijkse bod neemt de corporatie het initiatief voor de uitvoeringsafspraken.

In het voorbereidingsproces heeft de directeur-bestuurder ook goed oog voor het benodigde draagvlak. Door in het voortraject van zowel de raad van commissarissen en de Bewonersraad te betrekken organiseert hij aan de voorkant steun, ook van de eigen huurdersorganisatie. Dat bevordert de uiteindelijke overeenstemming van partijen over het pakket afspraken.

De visitatiecommissie ziet dat de samenwerking tussen de corporaties bij de totstandkoming van de afspraken met open vizier, constructief verloopt. Ook na de benoeming van de nieuwe directeur-bestuurder van Woonstichting Hulst is de goede onderlinge verhouding gecontinueerd.

Een goed voorbeeld is de huisvesting van vergunninghouders (statushouders). Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft ook in de door Woonstichting Hulst te leveren wooneenheden voor deze bijzondere doelgroep voorzien.

De commissie is ook zeer te spreken over de inzet van Woonstichting Hulst richting gemeente Hulst. Het blijft niet bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. De directeur-bestuurder is jaarrond initiatiefrijk in het regelmatige overleg tussen de Woonstichting en de gemeente. Met zo'n twintig keer per jaar is het overleg over plannen en projecten zeker intensief te noemen. Daarbij toont de directeur-bestuurder zich vasthoudend en doelgericht, in het belang van de huidige en toekomstige huurders.

De commissie stelt wel vast dat wat meer trots van Woonstichting Hulst op de resultaten op zijn plaats is.

De ruimte voor de corporatie bij de uitvoering van de prestatieafspraken biedt Woonstichting Hulst de gelegenheid om flexibel in te spelen op de actuele maatschappelijke behoeften. De jaarlijkse uitvoeringsafspraken geven daardoor echter geen gegarandeerd totaalbeeld.

Ruimte voor verbetering is er zeker ook. De rol van de huurdersvertegenwoordiging is mager. Zij worden door Woonstichting Hulst meegenomen bij het vaststellen van het bod. Zijn daarin volgzaam. Nog een 'jonge' organisatie die zijn weg nog moet vinden in het proces. Zij moeten hun rol beter oppakken. Hierbij kan Woonstichting een rol spelen in het bieden van opleiding en/of begeleiding van de Bewonersraad.

Waardering van het tripartite overleg door de deelnemende partijen

Woonstichting Hulst is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Woonstichting Hulst. Dit maakt de beoordeling van Woonstichting Hulst door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk niet alleen afhankelijk van alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdragen van de andere partners. Het bestuur en management van Woonstichting Hulst heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld.

In de enquête is hiervoor, naast de visitatiemethodiek 6.0, gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken". Hij benoemt in zijn proefschrift drie resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *de initiële condities* (intentionele impuls) scheppen voorwaarden voor samenwerking
- *de niveaubepalende condities* (activistische impuls) bepalen de praktische resultaten op korte termijn
- *de effectuerende condities* (verbindende impuls) bepalen de duurzame resultaten op lange termijn.

Het gemiddelde oordeel van de Woonstichting Hulst (7,5) de gemeente (7,1), de collega-corporatie (7,8) en de Bewonersraad (8,7) is een 7,8.

In de interviews waren zowel de vertegenwoordigers van de gemeente Hulst als de huurdersvertegenwoordiging erg positief over het overleg. In die gesprekken meldden de gemeente en de Bewonersraad desgevraagd geen verbeterpunten te hebben.

De cijfers geven een mager resultaat gezien het gestelde en gemelde in de interviews.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden.

Het overleg verloopt volgens de gemeente heel gestructureerd, terwijl de Woonstichting daar in de wederzijdse agendering nog wel een wens voor verbetering heeft. De balans voor het initiatief en de regie slaat door naar de corporatie.

Woonstichting Hulst is zeer te spreken over de positieve intenties. Alle partijen tonen zich bereid er samen uit te komen en hebben geen behoefte aan extra bureaucratie. De corporatie vindt echter de afspraken soms wat vrijblijvend en zou graag zien dat de gemeente wat toeschietelijker is in financiële bijdragen aan projecten. De directeur-bestuurder van Woongood Zeeuw-Vlaanderen pleit voor een evaluatie na afloop van een overleg en kijkt uit naar de nieuwe Woonvisie.

Ook tussentijds zijn er veel momenten van bestuurlijk overleg van de directeur-bestuurder van de Woonstichting en de wethouder voor wonen. Gemeente en corporatie weten elkaar gemakkelijk te vinden. De ligging van beide kantoren op korte loopafstand van elkaar werkt mee aan het laagdrempelige contact.

Het grootste gedeelte van de afspraken zijn in de visitatieperiode behaald. Aandacht vergt nog de inzet op het gebied van leefbaarheid. De eenzijdige bevolkingssamenstelling van de wijken vraagt de nodige aandacht. De prestatieafspraken zijn op dit gebied niet geheel gerealiseerd. Vandaar dat de scores op de verschillende thema's: 1. Herstructureren van wonen en woonomgeving en 5. Naar een realistische bouwproductie niet hoger zijn dan een 6.

Beschouwing van de kwaliteit van de afspraken door de deelnemende partijen en de visitatiecommissie

De kwaliteit van de afspraken wordt door Bewonersraad en gemeente als zeer goed beoordeeld.

De visitatiecommissie deelt deze positieve beschouwing. De commissie ziet dat er door de goede samenwerking realistische afspraken worden gemaakt die wel degelijk ambitieus zijn. Bijvoorbeeld het huisvesten van 11 Spaanse verpleegsters en de energietransitie. De prestatieafspraken zijn SMART-geformuleerd en worden in het bestuurlijk overleg regelmatig gemonitord en geëvalueerd. Dat geldt ook voor de overleggen van de Bewonersraad met de directie van Woonstichting Hulst. De prestatieafspraken komen altijd terug op de agenda van deze overleggen.

3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

Thema 1: Herstructurering van woning en woonomgeving

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6

Binnen het thema herstructurering van woning en woonomgeving heeft Woonstichting Hulst enkele minder concrete afspraken gemaakt. Zo zou Woonstichting Hulst bijvoorbeeld deelnemen aan initiatieven van welzijnsorganisaties of een (ongespecificeerde) financiële bijdrage leveren aan buurtbemiddeling. Deze zijn gehaald. De concretere prestatieafspraken zijn niet allemaal gehaald. Het opstellen van de wijkstrategieën en maximaal €118.469,- (2017) en €130.495 (2018) besteden aan leefbaarheid, zijn voorbeelden van afspraken die wel zijn gehaald, maar aan de andere kant is de afspraak om een schuldhelpconvenant te tekenen, meerdere malen niet gehaald. Inmiddels (2018) is het convenant wel gesloten.

Echter, Woonstichting Hulst heeft zich aan het merendeel van de afspraken over dit thema gehouden, al waren het veel beleidsmatige afspraken.

In de prestatieafspraken 2017 en 2018 is opgenomen dat de Woonstichting Hulst geen woningen zal verkopen en slopen. Deze afspraak is ten dele behaald omdat voor een herstructurering 60 woningen zijn gesloopt om de bouw van 45 woningen mogelijk te maken. Binnen de beperkingen van de provinciale woningbouwplanning biedt deze aanpak de mogelijkheid om elders 15 woningen of appartementen te bouwen.

Leefbaarheid

Woonstichting Hulst ziet zich niet geconfronteerd met wijken of buurten waar grote leefbaarheidsproblemen aan de orde zijn. De Woonstichting wil dat huurders hun buurt als schoon, heel en veilig ervaren. Overlast door verwaarloosde tuinen pakt de corporatie direct aan en wijst huurders op hun verantwoordelijkheden.

Woonstichting Hulst neemt deel aan het overleg Probleemsituaties en levert een bijdrage aan buurtbemiddeling. De corporatie werkt samen met diverse zorgorganisaties om projecten of zorg te organiseren. In bestaande complexen worden indien gewenst of noodzakelijk maatregelen getroffen om de veiligheid te verbeteren.

Per saldo beoordeelt de commissie de uitvoering van dit thema herstructurering van woning en woonomgeving als voldoende.

Thema 2: Aanpak bestaande particuliere woningvoorraad

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Op het gebied van prestatieafspraken over de aanpak van de bestaande particuliere woningvoorraad heeft Woonstichting Hulst zich aan bijna alle gemaakte afspraken gehouden. De doelstelling is om de omvang van de voorraad sociale huurwoningen aan te laten sluiten bij de vraag. De afspraken en de realisatie van de afspraken staan allemaal in dienst van de doelstelling. Zo heeft Woonstichting Hulst niet gebouwd in de niet-DAEB-categorie. Verder zijn er niet meer woningen geliberaliseerd, is de herstructurering aan de Janseniuslaan/Polderstraat in 2016 afgerond en laat Woonstichting Hulst de mogelijkheid open om woningen te kopen, wat ook is gebeurd in 2017.

Voor 2017 en 2018 voorzag de corporatie geen aankoop van particuliere woningen. Wanneer de gelegenheid zich voordoet is Woonstichting Hulst echter wel bereid woningen aan te kopen met het oog op verbetering van de woonomgeving voor het bestaande bezit en het creëren van nieuwe bouw mogelijkheden. Zo zijn in 2017 door de corporatie 24 woningen en in 2018 nog 11 woningen aangekocht. De omvang van de sociale huurwoningenvoorraad groeit ten opzichte van de niet-DAEB-woningen waardoor dit beter aansluit bij de groeiende vraag naar sociale huurwoningen.

De commissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Met de aankoop van woningen uit particuliere woningvoorraad heeft Woonstichting Hulst het aanbod van woningen beter laten aansluiten op de vraag naar sociale huurwoningen.

Thema 3: Kwaliteit staat voorop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9

De afspraken over het thema 'Kwaliteit staat voorop' betreffen voornamelijk beleidsmatige afspraken, zoals de procedure bij een aanvraag voor een Wmo-aanpassing. Ook is afgesproken dat Woonstichting Hulst zich actief zal inzetten voor wonen en zorg, in samenwerking met verscheidene zorginstellingen.

Tot 2018 werd ook afgesproken dat Woonstichting Hulst zich zou inspannen voor duurzaamheid. In 2018 had Woonstichting Hulst een gemiddelde EI van 1,09 en daarmee waren verdere inspanningen niet nodig.

De prestaties op het terrein van het energielabel zijn indrukwekkend. De ambitie voor 2020 zijn reeds in het laatste jaar van de visitatieperiode gehaald en bovendien is het gemiddelde energielabel A bereikt, terwijl in de ambitie van Aedes label B wordt aangehouden.

De enige afspraak die Woonstichting Hulst niet heeft gehaald is het meenemen van grootschalig onderhoud in het bod. Echter door de permanente aandacht voor onderhoud is grootschalig onderhoud van het woningbestand bij de woonstichting nog niet aan de orde en daarom - tot nu toe - ook niet betrokken in het jaarlijkse bod.

De commissie geeft drie pluspunten aan de uitvoering van het derde thema op grond van de volgende overwegingen:

- In 2018 heeft Woonstichting Hulst een gemiddeld energielabel A van haar bezit. Dat is een stevige en dubbele extra prestatie: de ambitie voor 2020 is al twee jaar eerder gerealiseerd en bovendien qua label hoger dan de landelijke inzet. Ambitie van Aedes is in 2020 label B.
- Het rendement van de plaatsing van zonnepanelen komt direct ten goede aan de huurders, omdat de kosten niet zijn doorberekend in de huur.

Thema 4: Kansen grijpen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De afspraken binnen dit thema 'Kansen grijpen' richten zich vooral op de huisvesting van doelgroepen. Het gaat voornamelijk om de primaire doelgroep, maar ook bijzondere doelgroepen als arbeidsmigranten, urgenten en statushouders worden besproken. De afspraken zijn, zoals het merendeel van de prestatieafspraken over alle thema's, voornamelijk gericht op beleid en niet heel concreet.

Woonstichting Hulst biedt, voor zover beschikbaar en binnen een redelijke termijn, huisvestingsmogelijkheden aan statushouders aan. Over statushouders is geen concrete kwantitatieve taakstelling vastgesteld. In de afgelopen jaren heeft feitelijk Woongood Zeeuws-Vlaanderen voor Woonstichting Hulst hierin ook voor de kern Hulst voorzien door het beschikbaar stellen van voor de verkoop gereserveerde woningen. Afgesproken is om nauw in overleg met de gemeente te blijven over het huisvesten van statushouders in de toekomst. De taakstelling die het COA aan de gemeente oplegt is leidend.

Eén van de concretere afspraken, namelijk onderzoek doen naar jongerenhuisvesting en op basis daarvan een plan van aanpak opstellen, is twee jaar achter elkaar opgenomen in de prestatieafspraken, maar beide jaren niet uitgevoerd. Pas in het derde jaar gebeurde dit. De prestatieafspraken over dit thema zijn grotendeels beoordeeld als gehaald, maar ze zeggen weinig concreets over de werkelijke ambities.

De visitatiecommissie kent aan het vierde thema 'Kansen grijpen' een pluspunt toe op grond van de volgende overweging:

De commissie stelt vast dat Woonstichting Hulst doortastend en volhardend is in het - gezamenlijk met en voor partners - realiseren van projecten met een meerwaarde voor huurder en partners. Partners noemen dat 'slimme driehoeken':

- (1) In termen van kansen pakken functioneert Woonstichting Hulst voorwaardenscheppend voor de bezetting op de arbeidsmarkt in de zorg in de kern Hulst. Woonstichting Hulst werkt krachtadig mee aan een project voor de huisvesting van 11 Spaanse verpleegsters, die in Valencia (E) zijn geworven, om te werken in een zorginstelling van Trangel Zorg.
- (2) Een tweede voorbeeld, van een project met positieve verbinding tussen partners, is de ontwikkeling van het project voor mensen met een lichte verstandelijke handicap, juist buiten de citadel. Het woonzorgproject ligt in de directe omgeving van andere zorgvoorzieningen, waardoor het binnen de span of control van een 'wakkere wacht' ligt.

Thema 5: Naar een realistische woningbouwproductie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Binnen dit thema 'Naar een realistische woningbouwproductie' zijn slechts twee afspraken; één uit 2017 en één uit 2018. Het gaat hier om twee concrete afspraken over het woningbezit.

In 2017 was de doelstelling 1.440 zelfstandige woningen. Aan het eind van 2017 heeft Woonstichting Hulst dit doel net niet gehaald (1.417 zelfstandige woningen, 98%).

Het aantal zelfstandige woningen is echter wel een toename ten opzichte van de 1.406 woningen in 2016.

Voor 2018 was het doel 1.464 zelfstandige woningen. Dit heeft Woonstichting Hulst niet helemaal gehaald (1425 zelfstandige woningen, 97%).

Daar staat de goede prestatie bij onzelfstandige woningen tegenover. De ambitie voor het aantal onzelfstandige woningen in 2017 en 2018 was respectievelijk 134 en 142 woningen. Het feitelijke aantal in beide jaren is 150 en daarmee is de prestatie bij onzelfstandige woningen met 112% en 105% ruim boven de gemaakte afspraak. Volgens de afspraak om het Strategisch Voorraadbeleid te herijken voert de Woonstichting driejaarlijks een actualisatie uit.

Als gevolg van bevolkingskrimp neemt de vraag naar woningen op termijn af. Tegelijkertijd verandert de bevolkingssamenstelling door de vergrijzing. Dit vraagt om een ander type woningen. Woonstichting Hulst heeft hier reeds op voorgesorteerd. Op dit moment is ruim een derde deel van de voorraad specifiek gebouwd voor senioren. Daarnaast is bij een groot deel van de andere woningen sprake van nultreden. In totaal is meer dan de helft van het woningbezit geschikt voor senioren.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op grond van dezelfde overwegingen:

- Woonstichting Hulst heeft in het bouwprogramma resultaatgericht geanticipeerd op de gevolgen van de vergrijzing.
- De aantallen onzelfstandige woningen in 2017 en 2018 overstijgen de gemaakte afspraken ter zake.

3.6 Beoordeling van de ambities

Beschrijving van de ambities

De ambities van Woonstichting Hulst zijn opgenomen in het beleidsplan 2016 – 2020. De ambities voor de jaren 2014 en 2015 maken onderdeel uit van het beleidsplan 2012-2016.

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.

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 bevolkingssamenstelling.

Woonstichting Hulst bereidt zich voor op een toenemend aantal, vaak zorg aan huis behoevende, ouderen in haar huurwoningen. Daarnaast wil men de 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.

Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonstichting Hulst met een 7

Woonstichting Hulst heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Woonstichting Hulst aan het ijkpunt voor een 6. De ambities die Woonstichting Hulst gesteld heeft, zijn van een hoog niveau. Naast de gestelde ambities is Woonstichting Hulst samen Trangel Zorg een project gestart voor het huisvesten van elf Spaanse verpleegsters. Door een tekort aan verplegend personeel in Zeeuws-Vlaanderen heeft Trangel Zorg in Spanje verpleegsters geworven. Woonstichting Hulst zal deze elf verpleegsters huisvesten. Hiervoor geeft de visitatiecommissie 1 pluspunt.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Woonstichting Hulst heeft in 2018 al een gemiddeld energie-index van 1,09 en ligt voor op schema uit de nationale duurzaamheidsambities.
- Doortastend en volhardend optreden in complexe projectdossiers met meerwaarde voor partners en huurders (slimme driehoeken)
- Een kleine pragmatische regieorganisatie, met grote teamgeest, bekendheid met de huurders en lage bedrijfslasten.
- Lage huurachterstanden (1%) en weinig uitzettingen door direct en persoonlijk contact met huurders, kort op de bal.

Verwonderpunten

- Woonstichting Hulst mag trotser zijn op de toonaangevende rol in de samenwerking met de partners en minder bescheiden zijn over de eigen prestaties.
- De Bewonersraad voert voor hun standpuntbepaling over de gemeentelijke prestatieafspraken geen vooroverleg met de andere huurdersorganisaties in Zeeuws-Vlaanderen.

3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,2 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel is toegelicht hoe deze score tot stand is gekomen. Hierbij telt de beoordeling van de maatschappelijke prestaties voor 75% en de beoordeling van de ambities voor 25%

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Herstructurering van woning en woonomgeving	6	
Thema 2: Aanpak particuliere woningvoorraad	7	
Thema 3: Kwaliteit staat voorop	9	
Thema 4: Kansen grijpen	7	
Thema 5: Naar een realistische woningbouwproductie	7	
Oordeel	7,2	7
Gewogen oordeel	7,2	

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevraagd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Woonstichting Hulst is werkzaam in de gemeente Hulst. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Hulst

De gemeente Hulst bestrijkt het grootste gebied in Oost Zeeuws-Vlaanderen. Het grondgebied is 25.000 ha groot. De gemeente Hulst (27.500 inwoners) bestaat uit 15 kernen waarvan Hulst de grootste is met bijna 11.000 inwoners andere wat grotere kernen zijn: Kloosterzande, Sint Jansteen, Clinge en Vogelwaarde. De Westerschelde scheidt Zeeuws-Vlaanderen van Nederland. Hulst, grenst aan België en is gericht op Vlaanderen. Het heeft een Vlaamse inslag wat zich kenmerkt door een Bourgondische leefstijl van de inwoners en Vlaamse mentaliteit, ze beleven het leven met een knipoog. Hulst is een van de best bewaarde vestingsteden van Nederland. Trekt veel dagjesmensen uit Vlaanderen en Nederland.

De visitatiecommissie heeft gesproken met wethouder Jean-Paul Hageman en beleidsambtenaar Aart van Steveninck.

Bewonersraad Woonstichting Hulst

De Bewonersraad bestaat uit zes actieve bestuursleden. Zij komen op voor de belangen van de huurders van Woonstichting Hulst. Er is een prima relatie met directie en medewerkers van de stichting. De informatievoorziening is prima. Bij besluitvorming wordt de Bewonersraad op tijd betrokken. De Bewonersraad heeft zich niet aangesloten bij de andere huurdersorganisaties in Zeeuws-Vlaanderen. Zij zijn lid van de Woonbond.

Namens de Bewonersraad heeft de visitatiecommissie gesproken met mevrouw Sonja de Maat, mevrouw Mirjam Daelman en de heren Piet Kas, voorzitter/secretaris, Jan van Wolferen en Ab de Bruin.

Zorgorganisaties

ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen: ZorgSaam is een brede en zelfstandige zorggroep die nu en in de toekomst naadloos aansluitende zorg levert. Dit doen ze voor de inwoners van Zeeuws-Vlaanderen, maar ook voor cliënten en patiënten vanuit Vlaanderen en andere regio's in Zeeland.

ZorgSaam levert ziekenhuiszorg, thuiszorg en ouderenzorg.

De kernwaarden van ZorgSaam zijn:

- Persoonlijk: Kennen de individuele behoeften van zorgvragers, hun naasten en de medewerkers.
- Vitaal: Gaan uit van de mogelijkheden die iemand heeft en kijken naar vitaliteit in de brede zin van het woord.
- Samen: Werken samen om de zorg op hoog niveau en dichtbij te houden.

Garanderen niet alleen een goede toegankelijkheid en spreiding van zorg in de regio, maar zijn de grootste werkgever en hebben daardoor ook een belangrijke maatschappelijke rol te vervullen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer Piet van der Maas, lid Raad van Bestuur.

Tragel Zorg: Tragel is een maatschappelijke organisatie in Zeeland en ondersteunt mensen met een beperking om een goed leven te leiden.

Dit doen ze samen met alle betrokkenen met begeleiding, zorg, behandeling en verschillende mogelijkheden voor wonen, werken, leren en recreëren.

Het motto is 'Samen doen!' en heeft als doel de participatie aan de samenleving te vergroten. Tragel heeft zo'n 70 locaties in heel Zeeuws-Vlaanderen en Walcheren. Ruim 700 medewerkers maken zich hard voor de zorg en ondersteuning van mensen met een beperking.

Ze hechten aan betrokkenheid van bewoners en cliënten, vertegenwoordigers en familie, de professionals, vrijwilligers en relaties.

Gesprekspartner voor de visitatiecommissie was de heer Guus Bannenberg, Raad van Bestuur.

Collega corporaties

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen:

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is een woningcorporatie in Zeeland met zo'n 6.000 woningen in bezit en beheer. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen verhuurt woningen door heel Zeeuws-Vlaanderen. Zij wordt getypeerd als een slagvaardige organisatie die zich inzet voor kwalitatief goede en betaalbare huisvesting voor diegenen die daarin niet zelf kunnen voorzien. Als woningcorporatie staat men middenin de maatschappij.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is de andere corporatie met bezit in de gemeente Hulst. Niet in de kern Hulst maar in de andere kernen van de gemeente.

Clavis: Clavis is een woningcorporatie en verhuurt ca. 2.500 woningen in Terneuzen en Sluiskil. De activiteiten zijn gericht op het verhuren, beheren, ontwikkelen en verkopen van onroerend goed.

Clavis richt zich vooral op het bieden van perspectief aan mensen met minder kansen op de woningmarkt.

Samen met woonstichting Hulst en Woongoed Zeeuws-Vlaanderen beheert Clavis alle sociale huurwoningen in Zeeuws-Vlaanderen. Er is een prima samenwerking tussen de drie corporaties.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren Ralph van Dijk, directeur-bestuurder Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en Ruben Karel, directeur-bestuurder.

4.4 Belanghebbenden over Woonstichting Hulst

Typering van Woonstichting Hulst

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woonstichting Hulst in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Woonstichting Hulst wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken en duurzaam en staat bekend om de goed onderhouden woningen:



De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woonstichting Hulst

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 8,2

Het algemene beeld is dat de belanghebbenden uitermate tevreden zijn met de prestaties van Woonstichting Hulst. Alle partijen geven hoge punten waardoor het eindresultaat de 8,2 is. Er zijn geen grote verschillen in de beoordelingen. Woonstichting Hulst heeft een uitstekende relatie met haar belanghouders. Ze communiceren op

tijd wat men van plan is en betreft de belanghebbers op tijd en correct bij het voorgenomen beleid en de uitvoering daarvan. De invloed op het beleid en de uitvoering wordt zeer gewaardeerd. Door het persoonlijke contact met zowel de directie als de medewerkers is de relatie erg goed. De prestaties van Woonstichting Hulst zijn uitstekend mede gezien de relatief kleine corporatie met het gering aantal medewerkers. Men vindt dat de corporatie buitengewoon presteert. Voorbeelden daarvan zijn de energietransitie, samenstellen prestatieafspraken, huisvesten arbeidsmigranten en de relatie met de huurders. Aandachtspunt, zeker wat de gemeente betreft, is de leefbaarheid in de wijken. Daar kan gezamenlijk meer aandacht aan worden besteed.

Thema 1: Herstructurering van woning en woonomgeving (8,2)

De belanghebbenden vinden dat Woonstichting Hulst haar taak in deze goed oppakt. Er wordt meer dan voldoende gedaan in het kader van de energietransitie. Woonstichting Hulst heeft al een aantal jaren de eerste prijs behaald in het energiezuinig maken van woningen van woningcorporaties. Niet alleen bij mutatie, ook bij planmatig onderhoud worden de woningen weer toekomst bestendig opgeleverd.

De gemeente heeft als aandachtspunt de leefbaarheid in de wijken. Daar moet gezamenlijk actie worden ondernomen.

De herstructurering in de binnenstad wordt als zeer positief bestempeld.

Thema 2: Aanpak particuliere woningvoorraad (7,3)

Voor dit thema geeft de gemeente duidelijk aan dat men wat meer verwacht van de corporatie. Zij scoren hier het 'laagste' cijfer. De andere belanghebbenden scoren ook hier hoog. Duidelijk is dat de gemeente vindt dat de corporatie hier meer zou kunnen doen. Mede hierdoor zal de leefbaarheid in de wijken toenemen.

Thema 3: Kwaliteit staat voorop (8,5)

Het zich actief inzetten voor woon- en zorgprojecten heeft ertoe bijgedragen dat ook hier weer hoge cijfers zijn gegeven. De uitvoering van de WMO is geruisloos verlopen: de belanghebbenden hebben geconstateerd dat de Woonstichting dit zonder problemen heeft overgenomen van de gemeente. Het verduurzamen van het woningbezit heeft de corporatie voortvarend opgepakt en uitgevoerd. De huurders hebben dat zeer gewaardeerd. Daarnaast zijn tevens nagenoeg alle andere prestatieafspraken gemaakt in dit thema behaald. Een bijzondere prestatie. De belanghebbenden hebben dat geconstateerd en zo ook beoordeeld.

Thema 4: Kansen grijpen (8,7)

De woningtoewijzing wordt conform de wettelijke afspraken uitgevoerd. Daarnaast heeft de corporatie de prestatieafspraken voor het huisvesten van specifieke doelgroepen als statushouders, vergunninghouders en arbeidsmigranten naar volle tevredenheid en bewondering (van de collega corporaties) uitgevoerd.

Belangrijk vinden de belanghebbenden nog de huisvesting van jongeren: hoe kunnen we ervoor zorgen dat deze in de kern Hulst kunnen blijven wonen. De aandacht hiervoor van de corporatie ziet men als erg positief. Men kijkt uit naar de uitvoering.

Thema 5: Naar een realistische woningbouwproductie (8,3)

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de nieuwproductie van Woonstichting Hulst. Wat de corporatie heeft afgesproken met de gemeente, wordt nagekomen. Er wordt geconstateerd dat veel ouderen voor huisvesting zijn aangewezen op de kern Hulst. Daarom zeker niet vergeten om woningen te realiseren voor jongeren. Komt nog bij dat de druk vanuit België groter wordt. De Belgen zoeken in Zeeuws-Vlaanderen en met name in Hulst woningen i.v.m. de beperkte beschikbaarheid in België en de bereikbaarheid van Antwerpen.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,5

De tevredenheid over de communicatie is erg hoog. Alle belanghebbenden geven aan dat Woonstichting Hulst hen tijdig en correct op de hoogte stelt van hun voornemens. En dat de corporatie een luisterend oor heeft en meedenkt met de andere partijen. Mooi voorbeeld is de huisvesting van een elftal Spaanse verpleegsters in een wooncomplex van de stichting.

De corporatie is goed bereikbaar en aanspreekbaar. Met name de huurders zijn heel erg tevreden.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,7

De invloed op het beleid heeft een lagere waardering dan de andere cijfers. Dit komt met name door de scores van de collega corporaties en de gemeente. Zij ervaren de invloed als ruim voldoende (7). Dat is een logisch cijfer. Waar de corporaties gezamenlijk beleid maken, is er voldoende overleg en commitment. Maar er zijn uiteraard zaken waarop de collega's geen invloed hebben. Ze geven aan dat ze af en toe jaloers zijn op hoe Woonstichting Hulst tot goede afspraken en resultaten met de partijen komt. Voorbeeld hiervan is de energie-transitie en het verduurzamen van de woningen. De gemeente geeft aan dat men ruim voldoende (7) invloed heeft op het beleid van Woonstichting Hulst. Het bod is goed en de prestatieafspraken zijn verankerd. Meer overleg en samenwerking op het gebied van leefbaarheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

De huurders en andere belanghebbenden zijn erg tevreden over de invloed op het beleid (8). Luisteren goed en pakken de zaken goed op. De huurders vinden dat ze op tijd bij het opstellen van het beleid worden betrokken.

Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

Woonstichting Hulst is werkzaam in één gemeente, Hulst. De huurdersvertegenwoordiging, in de zin van de Overlegwet, hebben een enquête ingevuld en zijn geïnterviewd. De resultaten van deze belanghebbenden zijn zichtbaar in de tweede tabel waarin de resultaten van alle belanghebbenden zijn weergegeven.

In de eerste tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen en collega-corporaties.

Prestatievelden		Collega-corporaties	Zorg- en welzijnspartijen	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=1</i>	<i>N=2</i>	<i>N=2</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Herstructureren woningen en woonomgeving	8	8	8
	Thema 2: Aanpak particuliere woningvoorraad	7	8	7,5
	Thema 3: Kwaliteit staat voorop	8	9	8,5
	Thema 4: Kansen grijpen	9	8,5	8,7
	Thema 5: Naar een realistische woningbouwproductie	8	8	8,0
	Gemiddelde	8,0	8,4	8,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		9	9	9
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7	8,5	8

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

Prestatievelden		huurders	Gemeente Hulst	Overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=4</i>	<i>N=1</i>	<i>N=3</i>	<i>N=3</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Herstructureren woningen en woonomgeving	8,5	8	8	8,2
	Thema 2: Aanpak particuliere woningvoorraad	8,5	6	7,5	7,3
	Thema 3: Kwaliteit staat voorop	9	8	8,5	8,5
	Thema 4: Kansen grijpen	9	7	8,7	8,7
	Thema 5: Naar een realistische woningbouwproductie	9	8	8,0	8,3
	Gemiddelde	8,8	7,4	8,1	8,2
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,5	8	9	8,5
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		8	7	8	7,7

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Woonstichting Hulst. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeente

- Hulp bij aanpak particuliere voorraad

Huurders

- Nog meer openheid in zaken zoals nieuwprojecten
- Meer aandacht voor leefbaarheid in de wijken

Overige belanghebbenden

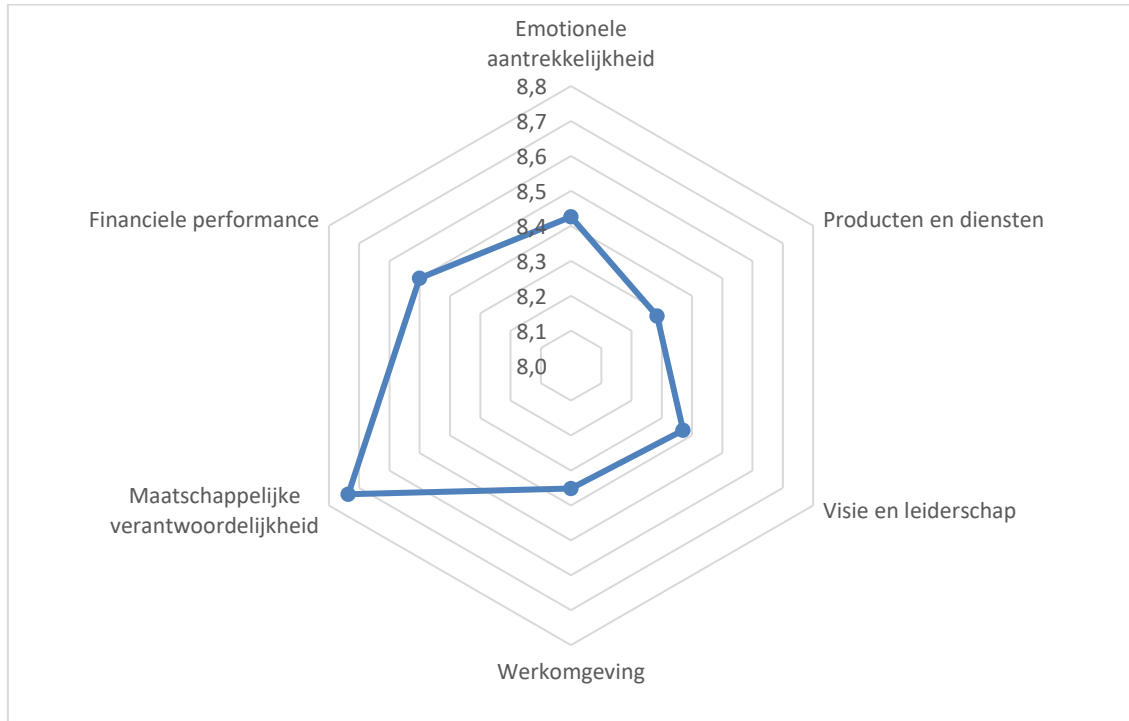
- Mee mogen denken over levensloopbestendige woningen
- Helpen opzetten van een bredere samenwerking met welzijn-, zorg- en woonpartijen
- Stakeholdersbijeenkomst organiseren
- Meer inzicht in financiële situatie, transparantie

4.5 De reputatie van Woonstichting Hulst

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Woonstichting Hulst. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Woonstichting Hulst scoort een 8,4 voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoger dan gemiddeld scoren het maatschappelijk vertrouwen (8,7) en financiële performance (8,5). Iets lager dan het gemiddelde scoort de producten en diensten (8,3).

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Duurzaamheidsopgave die in 2019 reeds behaald is
- Relatie met de huurders is uitstekend
- De slagkracht van een kleine corporatie

5 Presteren naar vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woonstichting Hulst voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantstelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het toezicht door de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de invoering van de Woningwet 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde) en aanscherping van het in- en externe toezicht. Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door een toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector. Ook was sprake van een flinke toename van de heffingen.

Woonstichting Hulst heeft een geheel eigen context. De Aw vat deze in de oordeelsbrieven samen als:

- Financiële positie solide, woningen gewild, met zowel de beheerkosten als de energieprestatie bovengemiddeld
- Woonstichting Hulst investeert zowel in nieuwbouw als verbetering bestaand en heeft gekozen voor de toepassing van het verlicht regime voor de scheiding Daeb/niet-Daeb
- Uit de Governance-inspectie van 2017 komt naar voren, dat Woonstichting Hulst op hoofdlijnen voldoet aan de criteria van good governance.

Het WSW stelt in haar beoordeling dat Woonstichting Hulst de afgelopen decennia met succes haar eenzijdige bezit (eengezinswoningen) heeft getransformeerd tot bezit dat bij de toekomstige doelgroep past, maar ziet als aandachtsgebieden voor de volgende beoordeling de financiering van de verduurzaming en de sturing op de liquiditeiten.

5.3 Basisinformatie

De financiële ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW. In 2014 en 2015 gebaseerd op de bedrijfswaarde, in 2016 en 2017 de marktwaarde en vanaf 2018 de beleidswaarde. De normen zijn (nog) niet vastgesteld op de actuele uitgangspunten, hetgeen de beoordeling verder compliceert. In onderstaande tabel zijn voor 2015 de solvabiliteit en loan to value weergegeven voor zowel de bedrijfs- als marktwaarde. Voor de jaren 2016 en 2017 de marktwaarde en voor 2018 de beleidswaarde. De beleidswaarde is de marktwaarde, gecorrigeerd met afslagen voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer. Bij Woonstichting Hulst is de afslag € 55 miljoen. Dit impliceert dat € 55 miljoen van het totale vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Uit het Sectorbeeld 2017 komt naar voren dat de beleidswaarde circa 5% hoger is dan de bedrijfswaarde. Bij Woonstichting Hulst is dat 9%. Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid. Voor het totale risico in de buffer is 14% genomen voor 2014 en 17% voor de jaren 2015/2018.

Prestatievelden	2014	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	41%	41/53%	54%	55%	36%
Buffer (norm >0) in %	27%	24%	25%	26%	19%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,2	2,5	3,0	2,66	0,65
Loan to value (norm WSW < 75) in %	60%	57/63%	63%	71%	62%

Bron: Oordeelsbrieven AW, CIP 2015, jaar- en accountantsverslagen

De visitatiecommissie constateert dat sprake is van sterke financiële ratio's evenals een stabiele buffer. Het integrale risicomanagement is volop in ontwikkeling evenals het werken met scenario-analyses.

De Aedes Benchmark voor de bedrijfslasten per gewogen vhe laat in de gehele visitatieperiode in elk jaar een A zien. Er is sprake van doelmatige kleine organisatie. Op instandhouding scoort Aedes in de benchmark een B. De Aedes Benchmark Duurzaamheid 2018 levert een score A op met een EI=1,09, beter dan het gemiddelde van de referentiegroep.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weergegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge en dient met enige voorzichtigheid in combinatie met de vermogensbuffer te worden gezien. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

IBW Woonstichting Hulst in miljoenen €, gemeente Hulst			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 20	€ 11,3	€ 0,68
2018-2022	€ 12,4	€ 11	€ 0,55

Woonstichting Hulst voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	49 vhe	€ 1,0 mln.	1,1%
2018-2022	36 vhe	€ 1,0 mln.	1,5%

Uit de bovenste tabel en de vermogensbuffer komt naar voren dat de extra bestedingsruimte voor deze kleine corporatie royaal is. In de onderste tabel zijn de voornemens opgenomen die in de IBW/dPi 2017 en 2018 zijn verwoord. Uit de tabel komt naar voren dat Woonstichting Hulst met haar circa 1.600 vhe voornemens is haar investeringen in de nieuwbouw te verlagen, de verbetering te stabiliseren en de gemiddelde, te realiseren huurverhoging, enigszins te verhogen.

5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonstichting Hulst verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Woonstichting Hulst aan het ijkpunt voor een 6.

Samenvatting visie, motivering en verantwoording van Woonstichting Hulst op de gewenste omvang van het eigen vermogen in relatie tot de opgaven en ambities:

Het beleidsplan 2016 t/m 2020 "Tot in de kern betrokken" bouwt voort op het gelijknamige plan 2012/2016. Het plan geeft op beknopte wijze invulling aan de ambities op de aspecten maatschappij, wonen en bedrijfsvoering. Woonstichting Hulst typeert zichzelf achtereenvolgend als doelmatig, slagvaardig, klantvriendelijk, betrouwbaar en moedig. Het koestert zijn zelfstandigheid.

Door bewuste vormgeving van de regie op onderaannemers en het gebruik van een doordacht systeem van serviceverlening wordt een goede balans gevonden tussen klantvriendelijkheid en beheersing van kosten. Door het presteren continue te meten, wordt inhoud gegeven aan een goed feedbackloop die bij draagt aan het evalueren van het presteren van externe opdrachtnemers.

In het plan worden aan de hand van een beknopte schets de ambities m.b.t. de organisatieontwikkeling en financiële continuïteit verwoord.

De kern van het financiële beleid is vooral een voortzetting van het bestaande, met het beheersen van de risico's als belangrijk aandachtspunt. Het betreft dan vooral de risico's van de projecten. Naast de WSW-normen hanteert Woonstichting Hulst de current ratio met een gewenste waarde van 1,0. De resultaatontwikkeling wordt gemonitord aan de hand van 3-maraps. In de begroting wordt het jaarbeeld vastgelegd met een meerjarenraming met een looptijd van 10 jaar.

Het strategisch voorraadbeleid, het SVB, dateert van 2018 met een uitwerking op wijkniveau. Woonstichting Hulst kiest voor betaalbaarheid en heeft al het doel gemiddeld label B ruimschoots gerealiseerd en zowel financieel als technisch staat het bezit er goed voor. In de aanloop naar CO2-neutraliteit gaat Woonstichting Hulst haar bezit optimaliseren d.m.v. aan- en verkopen. Ook het doel meer gemixte wijken is reeds gerealiseerd. Uitgangspunt is, dat Woonstichting Hulst aanwezig is en wil zijn in alle wijken van de kern Hulst. Het aantal zorg gerelateerde woningen is met 450 vhe relatief hoog.

Ook het jaarverslag 2018 ademt dezelfde, praktisch ingestelde benadering. Het hoofdstuk financiële continuïteit behandelt vooral de toekomstverwachting aan de hand van de financiële ratio's.

Woonstichting Hulst heeft in 2016 gekozen voor het verlicht regime voor de scheiding Daeb/niet-Daeb.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De actieve wijze waarop de eigen visie wordt gehanteerd
- De praktische insteek bij de motivering en verantwoording van de inzet van het vermogen
- De doelmatige, kleine organisatie met steeds lagere bedrijfslasten, waardoor extra ruimte ontstaat voor de inzet op duurzaamheid en zonnecollectoren voor vrijwel de gehele voorraad.
- De strakke regie die gevoerd wordt op het beheer van de contracten met de partijen die de uitvoering van onderhoud en nieuwbouw uitvoeren. Daarbij wordt steeds een goede balans gevonden tussen efficiency en effectiviteit.

5.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De praktische benadering in deze kleine, zeer doelmatig werkende, corporatie.
- De manier waarop de contracten met de leveranciers worden beheerd
- De langetermijnvisie die wordt ontwikkeld naar 2050.

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Woonstichting Hulst bestaat uit de directeur-bestuurder J. (Jurgen) Pijcke met zijn werkorganisatie en de raad van commissarissen als de interne toezichthouder.

Werkorganisatie

Woonstichting Hulst beschikt over een compacte werkorganisatie, die bestaat uit 7 personeelsleden.

Ondanks de kleine omvang onderscheidt de organisatie twee afdelingen die onder leiding staan van respectievelijk de manager financiën en wonen en de manager vastgoed.

Controller

Het interne controle jaarplan dateert van 8 september 2016 en is sindsdien niet geactualiseerd.

Woonstichting Hulst is door de Autoriteit woningcorporaties vrijgesteld van de verplichting van een onafhankelijk controller. Aan de manager financiën en wonen is tevens de rol van controller toegekend.

De controller heeft rechtstreeks toegang tot de raad van commissarissen.

Raad van commissarissen

De taken en werkwijze van de raad van commissarissen zijn vastgelegd in het Reglement voor de raad van commissarissen Woonstichting Hulst, dat in 2016 (2x) en in 2017 is herzien en laatstelijk door de raad is vastgesteld in januari 2018.

Daarnaast heeft de raad in januari 2019 het toezicht- en toetsingskader geactualiseerd. Dat geldt ook voor de visie op besturen en toezichthouden, in aansluiting op de Governancecode woningcorporaties 2015.

De raad kent geen vaste commissies.

6.3 Relevante ontwikkelingen

Directeur-bestuurder en de werkorganisatie

In 2017 is met de benoeming van J. (Jurgen) Pijcke een nieuwe directeur-bestuurder aangetreden, als opvolger van J. (Jos) Valckx. Aangezien Jurgen Pijcke tot dat moment al manager in de werkorganisatie was en de tweede manager in het najaar van 2017 de organisatie verliet, werden in 2017 twee nieuwe managers benoemd, de manager financiën en wonen en de manager vastgoed. Deze laatste was reeds medewerker bij Woonstichting Hulst. Daardoor ontstond in 2017 een nagenoeg nieuw managementteam.

De omvang van de kleine werkorganisatie (7 medewerkers) is in de visitatieperiode niet aangepast.

De nieuwe directeur-bestuurder legde een aantal bevoegdheden bij zijn managers. Hij betrok de manager financiën en wonen bij het overleg met de gemeenten, zodat de kennis en ervaring van het management met de samenwerking met de externe partners is verbreed en, zo nodig, de directeur-bestuurder in overleggen gemakkelijker kan worden waargenomen.

Raad van commissarissen

De raad bestaat statutair uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden. Bij gelegenheid van een vacature werd de raad van commissarissen feitelijk verkleind naar drie leden.

De raad heeft besloten deze kleinere omvang te handhaven om daarmee in betere verhouding te komen met de omvang van het woningbestand en de werkorganisatie.

De raad voert regelmatig overleg met de controller. De raad heeft in november 2018 bij de zelfevaluatie onder externe begeleiding stil gestaan bij het aanscherpen van de controlfunctie en besloten om de interne controller eventueel aanvullende concrete opdrachten te verlenen. Hieraan is nog geen invulling gegeven omdat de raad hiermee stapsgewijs en pragmatisch wil omgaan. De managementletters van de accountant geven ook geen aanleiding om dit prioriteit te geven.

6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Woonstichting Hulst heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Aan de basis daarvan ligt een schets van relevante ontwikkelingen en de betekenis voor de eigen positie en/of het toekomstig functioneren in het lokale netwerk.

De corporatie heeft de lange termijnvisie door vertaald naar te monitoren plannen, doelen en activiteiten in het strategisch beleidsplan “Tot in de kern betrokken” (2012-2016 en 2016-2020) en in het “Strategisch voorraadbeleid” (inclusief wikenstrategie en Routekaart 2050 Co2-neutraal).

De beide Meerjarenbeleidsplannen zijn gevormd op basis van gesprekken met het huurdersplatform (bewonersraad), collega-corporaties, directeuren van zorg- en welzijnsinstellingen en andere partners uit het maatschappelijk middenveld en de teams binnen Woonstichting Hulst.

In het beleidsplan 2016-2020 is vastgelegd dat er geen aanleiding is tot een fusie met andere corporaties.

Eerder is al een keer een poging gedaan om de drie corporaties in Zeeuw-Vlaanderen te fuseren. Woonstichting Hulst heeft destijds in een vroeg stadium besloten niet verder in dat traject mee te gaan. Ook het door Woongood en Clavis voortgezette proces heeft niet tot een fusie geleid.

In september 2016 heeft de Raad van Commissarissen van Woonstichting Hulst fusie of samenwerking opnieuw afgewogen. De aanleiding was het verzoek van de voorzitter van de Raad van Commissarissen van Clavis aan de voorzitter van de RvC van Woonstichting Hulst om met elkaar te spreken over nauwere samenwerking.

In deze afweging kwam de RvC niet tot andere inzichten. De RvC achtte een fusie ook niet in het belang van de huurders. Waar nodig is er onderlinge samenwerking in Zeeuws-Vlaanderen en op provinciale schaal. De RvC ervaart dat de kwetsbaarheid van de kleine werkorganisatie voldoende is te managen.

Een pluspunt wordt toegekend op basis van:

- Ondanks de geringe schaalgrootte is de corporatie erin geslaagd om de positie te bestendigen en een financieel gezonde koers voor de toekomst uit te zetten.
- Het gebruik van meerdere mogelijke rendementsmodellen, al dan niet in samenwerking/fusering met andere corporaties en het borgen van de duurzame bedrijfs- en procesvoering door het zoeken naar een gezonde balans tussen investeren in vastgoed en het halen van financiële ratio's (balans tussen maatschappelijk en financieel rendement) en het “vangen” van grote verschillen in planning en realisatie.

- De financieringsstrategie wordt verder in lijn gebracht met de ondernemingsdoelstellingen met toenemende aandacht voor betaalbaarheid (Brief Aw, notulen raad van commissarissen 19-9-17) en het zoeken naar mogelijkheden om investeren in Hulst zelf meer mogelijk te maken.
- Tijdige aanpassing van het verkoopbeleid om voldoende betaalbare woningen te behouden voor de doelgroep en het besluit om niet DAEB af te stoten.
- De sturing op algemene bedrijfslasten per vhe, afgezet tegen de bedrijfslasten van vergelijkbare corporaties in het streven naar verbetering in de benchmark van Aedes (AA score 29-11-16).
- De voorraad betaalbare woningen voor de doelgroep.

Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Woonstichting Hulst volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De corporatie werkt met kwartaalrapportages met smartproof geformuleerde normen, die op hoofdlijnen met en door de raad van commissarissen worden besproken.

De Meerjarenstrategie wordt gebruikt in het opstellen van jaarplannen en voor beleid en participatie van huurders. In de kwartaalrapportages wordt vervolgens gebruikt gemaakt van directe confrontatie met de begroting zodat de realisatie van doelen scherp bewaakt wordt.

In het strategisch voorraadbeleid (inclusief wijkstrategie) en de daarin besproken strategie is actief bijgestuurd om gestelde doelen te behalen. Binnen de veranderde context (krimpregio) wordt het optimale resultaat gezocht. Het bod aan de gemeente komt op initiatief van de woningcorporaties tot stand en niet op initiatief van de gemeente. Daarin wordt bijgestuurd in samenspraak met andere corporaties en de Bewonersraad. Het initiatief ligt ook hierin niet bij de gemeente.

De jaarverslagen zijn het sluitstuk van de stuurcyclus.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Compleet zijn van het monitorings- en rapportagesysteem voor wat betreft:
 - Het kunnen volgen van de volkshuisvestelijke prestaties in relatie tot de gemaakte (prestatie-) afspraken via het rapportagesysteem.
 - De gebruiksmogelijkheden voor zowel de organisatie als de raad van commissarissen. Er is geen afzonderlijke rapportage voor de raad van commissarissen, zodat de bedrijfsvoering, besluitvorming en stuurcyclus in lijn liggen met elkaar. De rapportages volgen de lijn van de jaarplannen en begrotingen.
 - Het in samenhang kunnen volgen van de maatschappelijke prestaties met de doelen op het gebied van de bedrijfsvoering en andere randvoorwaarden. Het bod wordt in samenspraak met andere corporaties en de huurdersorganisaties uitgebracht en is leidend in het tot stand komen van de gemeentelijke woonvisie.
 - Het in samenhang kunnen volgen van de sturing bij afwijkingen in relatie tot de visie en doelen.

Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	7
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	7

6.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen

Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm.

De raad van commissarissen laat zich regelmatig door de directeur-bestuurder informeren over wat er bij de gemeente, bewonersraad en andere belanghebbenden leeft. In de verslagen van de raad van commissarissen wordt hiervan melding gemaakt. In toenemende mate heeft de raad van commissarissen zelf externe contacten en wordt structureel overleg gepland met wethouder en huurders.

In de afgelopen visitatieperiode zijn er structureel zelfevaluatie met en zonder externe begeleiding georganiseerd. Deze bijeenkomsten kenmerken zich door het reflecteren op de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen.

Zowel in de vergaderingen als in specifieke workshops komen maatschappelijk actuele onderwerpen aan de orde zoals de noodzakelijke energietransitie. Regelmatig wordt de portefeuillestrategie geagendeerd in vergaderingen van de raad van commissarissen, waarin de ontwikkelingen in het werkgebied gerelateerd worden aan bijstellingen.

Er is regelmatig overleg met de collega-corporaties over totstandkoming van nieuwe gezamenlijke samenwerkingsverbanden. Daarnaast is er structureel overleg met belanghebbenden zoals huurdersorganisatie, met Aw en WSW en gemeente.

De raad van commissarissen heeft een gedeelde visie op zijn rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk, waarbij die rol in activiteiten uitmondt.

Bij de reflecties wordt de visie besproken op uitvoerbaarheid in relatie tot de financiële mogelijkheden en

liquiditeit van de corporatie. Samenwerking met andere corporaties om de visie toch te realiseren wordt niet uitgesloten. (Voorbeeld is sturing op aankoop Malburg (notulen raad van commissarissen 21-3-17)

De raad van commissarissen ziet toe op de borging van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid. De raad en de directeur-bestuurder vervullen een actieve, kritisch stimulerende en sturende rol bij de strategievorming in relatie met de gemeente Hulst. De relatie met de gemeente zowel bestuurlijk als ambtelijk is erg goed. De raad van commissarissen heeft ook een duidelijk eigen beeld van welke informatie (intern en extern) hierbij noodzakelijk is en hij genereert die ook, bijvoorbeeld in een omgevingsanalyse of benchmark. De raad toont alertheid m.b.t. de balans tussen de maatschappelijke doelen en de randvoorwaarden van de corporatie, waarbij de financiële mogelijkheden (dPi) een belangrijk kader vormen.

De visitatiecommissie stelt vast dat de raad van commissarissen inzicht heeft en betrokkenheid heeft bij de voorbereiding en de goedkeuring van het bod en de prestatieafspraken. Het bod wordt in de gemeente Hulst door meerdere corporaties uitgebracht in onderlinge samenwerking en afstemming aan de gemeente voorgelegd. De raad heeft ook aandacht voor de lokale maatschappelijke consequenties van besluiten over nieuw beleid (bijv. m.b.t. incasso, duurzaamheid, zorg, betaalbaarheid en ondermijning) en bij de goedkeuring van afgeleide plannen zoals investeringen in nieuwbouw, duurzaamheid etc. De raad van commissarissen is een afspiegeling in diversiteit en beschikt over lokale bekendheid.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor de actieve wijze waarop de raad van commissarissen zijn rol pakt bij de maatschappelijke oriëntatie, zoals die blijkt uit het volgende:

- De raad van commissarissen heeft goed zicht op wat er leeft en speelt bij externe belanghouders in de lokale context. De corporatie is goed verbonden met lokaal bestuur en lokale partners en stakeholders. Tegelijkertijd ziet de raad ruimte voor verbetering van de maatschappelijke oriëntatie.
- In de contacten met externe partijen is de raad zich zeer bewust van de verschillende belangen en de behoefte aan beïnvloeding door externen.
- De raad stimuleert om tijdig in te spelen op de noodzakelijke energietransitie o.a. door zonnepanelen voor huurders als cadeau bij het 100-jarig bestaan. (notulen 5-7-16)
- Het bijsturen op de bestuurlijke crisis in de Bewonersraad (27-6-17).

6.6 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Woonstichting Hulst zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De corporatie, raad van commissarissen en bestuur, hebben structureel overleg met medecorporaties, externe accountant, bewonersraad, Aw, WSW en gemeente. Op deze wijze wordt vooraf geborgd dat externe invloeden het beleid van de corporatie mede beïnvloeden.

Dit wordt voorgeschreven in diverse documenten zoals bijvoorbeeld in het Reglement raad van commissarissen. Daarnaast zorgt de 'permanente educatie' voor commissarissen en bestuurder voor input en een beeld waarmee het beleid van de corporatie wordt beïnvloed.

Bij externe verantwoording spitst Woonstichting Hulst goed toe op de doelgroepen en belanghebbenden.

De corporatie verstrekt mededelingen en nieuwsinfo's op de eigen website. Deze site van de corporatie is zeer toegankelijk. Op de nieuwspagina wordt op doelgroepen toegespitste informatie verstrekt over actualiteit en beleid.

Externe verantwoording wordt afgelegd in het overleg met belanghebbenden en in de gepubliceerde jaarverslagen en visitatierapporten. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Woonstichting Hulst heldere jaarverslagen uitbrengt die een terugkoppeling geven op het vooraf geformuleerde beleid en de resultaten.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- de actieve en passende manier waarop Woonstichting Hulst de belanghebbenden betreft:
 - De corporatie heeft zowel bij de voorbereiding van het beleid en plannen als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen een netwerk van belanghebbenden dat adequaat ingeschakeld wordt. In ieder geval wordt de Bewonersraad en de gemeente gekend in de ontwikkelingen (jaarverslagen).
 - Bij eventuele bijstelling van plannen zoals de actualisering van de portefeuillestrategie, wordt daarover actief gecommuniceerd.

Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

Diverse documenten, waaronder de jaarverslagen, zijn op de website van de corporatie te vinden en worden dikwijls samengevat in Nieuwsinfo's die eenvoudig te vinden zijn. Afwijkingen ten opzichte van de voorgenomen prestaties zijn te vinden in de jaarverslagen. Via facebook wordt informatie verschaft waarbij het aantal volgers hoog is.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- In de toegankelijke jaarplannen worden de voorgenomen en de gerealiseerde doelen aangegeven.
- Er zijn nieuwsinfo's op de website geplaatst.
- Er worden workshops en bijeenkomsten met belanghebbenden georganiseerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	7
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7

6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Verkleining van de raad van commissarissen tot 3 leden, in een goede verhouding met de omvang van het woningbezit en de werkorganisatie van 7 personeelsleden.
-

Verwonderpunten

- Het interne controle jaarplan dateert van 8 september 2016. De raad van commissarissen besloot bij de interne evaluatie in 2018 in het kader van aanscherpen van de controlfunctie om de interne controller eventueel concrete aanvullende opdrachten te verlenen. De raad heeft daaraan tot nu toe geen opvolging gegeven.

6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,0:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7
Maatschappelijke rol Raad van Commissarissen	7
Externe legitimatie en verantwoording	7
Oordeel Governance	7

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- SWOT-matrix
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Prestatiemonitor
- Reputatie-Quotiënt

Position paper

WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

Position Paper

Visitatie 2014-2018

Wie zijn wij?

Woonstichting Hulst is een corporatie die ruim 100 jaar gevestigd is in de kern van Hulst. Per ultimo 2018 beschikt Woonstichting Hulst over 1.623 verhuureenheden. Het woningbestand is opgebouwd uit diverse type woningen: eengezinswoningen, seniorenwoningen, aanleunwoningen en appartementen in diverse prijsklassen. Bij een groot aantal woningen is een zorgorganisatie betrokken. Door investeringen beschikken wij over een relatief jong en energiezuinig bezit.

We zijn een organisatie van 7 medewerkers (6,3 fte). De organisatie bestaat uit de afdelingen Vastgoed en de afdeling Financiën en Wonen. Woonstichting Hulst heeft geen eigen uitvoerende dienst. Woonstichting Hulst is al sinds jaren een regiecorporatie. De processen zijn zodanig ingericht dat de uitvoerende partijen snel aan de slag kunnen met hun werkzaamheden en controle en toezicht op een efficiënte wijze door ons uitgevoerd kunnen worden.

Om efficiënt te kunnen werken is geïnvesteerd in het automatiseren van de werkprocessen. Van digitale factuurverwerking tot mutatie- en reparatieverzoekenproces. Daarnaast is ingezet om de klanten welke behoefte hebben om zaken digitaal met ons af te handelen tegemoet te komen. Dit betreft met name de website en digitale correspondentie.

Het managementteam bestaat uit de directeur-bestuurder en de twee afdelingsmanagers. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. In 2017 heeft vanwege vroegpensioen een bestuurswisseling plaatsgevonden. Daarnaast is in dat jaar door pensionering het management gewijzigd.

We hechten grote waarde aan goed bestuur en goed toezicht. De bevestiging dat het goed op orde is, volgde uit de Governance-inspectie door de Autoriteit Woningcorporaties in 2017. In de afgelopen, recente periode zijn de benodigde documenten opgesteld of geactualiseerd. Hierdoor voldoet Woonstichting Hulst ook formeel aan de gestelde vereisten van de Governance.

Ons werkgebied

Zeeuws-Vlaanderen wordt gekenmerkt als krimpregio. Hulst heeft zich de afgelopen periode kunnen onttrekken aan deze krimp. Ook voor de komende periode wordt een (kleine) toename van het aantal huishoudens voorzien. De drie Zeeuws-Vlaamse corporaties en de drie gemeenten hebben een gezamenlijke opdracht aan Rigo verstrekt voor een woningbehoefteonderzoek. De definitieve rapporten zijn nog niet beschikbaar. De eerste uitkomsten laten echter geen rigoureuze veranderingen zien. Woonstichting Hulst is momenteel uitsluitend werkzaam in de kern Hulst. Wonen in Hulst is in trek, al lang is Hulst een streekcentrum waar mensen zich graag vestigen. Krimp is op korte termijn niet aan de orde en er is ruimte voor enige uitbreiding. Uitbreiding door nieuwbouw is in de kern Hulst door de beperkte beschikbaarheid van locaties moeilijk.

Onze missie

In het 'Beleidsplan 2016 t/m 2020' is de missie van de organisatie geformuleerd:

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

In onze visie hebben we ervoor gekozen om ons zoveel mogelijk te beperken tot DAEB-activiteiten. We concentreren ons op het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen en bepaald maatschappelijk vastgoed en het uitvoeren van beperkte leefbaarheidstaken.

De missie en visie hebben gevolgen voor de rol die we in de samenleving kunnen en willen spelen. Met onze visie sluiten we aan bij de Woningwet en de daarop gebaseerde algemene maatregel van bestuur. Woonstichting Hulst heeft daarbij gekozen voor een aantal accenten.

Waar staat Woonstichting Hulst?

Levensloopbestendig wonen met hoge kwaliteit

Als gevolg van bevolkingskrimp neemt de vraag naar woningen op termijn af. Tegelijkertijd verandert de bevolkingssamenstelling door de vergrijzing. Dit vraagt om een ander type woningen. Wij hebben hier reeds op voorgesorteerd. Op dit moment is ruim een derde deel van de voorraad specifiek gebouwd voor senioren. Daarnaast is bij een groot deel van de andere woningen sprake van nultreden. In totaal is meer dan de helft van onze woningen geschikt voor senioren.

Betaalbaar en energiezuinig wonen

We hebben de afgelopen periode flink geïnvesteerd in kwaliteit, comfort en energiebesparing. Dit heeft geleid tot een hoog gemiddeld aantal WWS-punten en een goede Energie-index. Het gemiddeld aantal WWS-punten bedraagt 169 (eind 2018) en het energielabel is gemiddeld A. Door een lager percentage van de maximaal redelijke huur te accepteren is de huur betaalbaar gebleven. Om de kwaliteit in lijn te brengen met de huurprijs is een gedifferentieerde huurverhoging gehanteerd. Gemiddeld was de huurverhoging gelijk aan inflatie.

Schone en veilige buurten voor iedereen

Woonstichting Hulst ziet zich niet geconfronteerd met wijken of buurten waar grote leefbaarheidsproblemen aan de orde zijn. Wij willen dat huurders hun buurt als schoon, heel en veilig ervaren. Overlast door verwaarloosde tuinen pakken wij direct aan en wijzen huurders op hun verantwoordelijkheden. We nemen deel aan overleg voor Probleemsituaties en leveren een bijdrage aan buurtbemiddeling. Woonstichting Hulst werkt samen met diverse zorgorganisaties om projecten of zorg te organiseren. In bestaande complexen worden indien gewenst of noodzakelijk maatregelen getroffen om de veiligheid te verbeteren.

Betrokken en efficiënte dienstverlening

We willen dat onze huurders tevreden zijn met onze dienstverlening. Klachten over onze dienstverlening proberen wij tot het minimum te beperken. Door onze werkzaamheden efficiënt te organiseren kunnen wij de beheerkosten laag houden. We voldoen hierbij aan de eisen die interne en externe toezichthouders aan ons stellen.

Organisatie

Woonstichting Hulst is een kleine, lokaal goed gewortelde en betrokken organisatie. Om onze maatschappelijke opdracht en missie te kunnen realiseren, hebben wij de volgende kernkwaliteiten benoemd:

- doelmatig;
- slagvaardig;
- klantvriendelijk;
- betrouwbaar;
- moedig.

Waar wil Woonstichting Hulst naar toe?

Het bezit van Woonstichting Hulst staat er op dit moment goed voor. Ook financieel is de situatie goed. Woonstichting Hulst hoeft hierdoor geen overhaaste maatregelen te nemen.

We zijn gestart met het inzichtelijk maken van onze (toekomstige) vastgoedkeuzes. De keuzes worden onderbouwd en opgenomen in ons Strategisch Voorraadbeleid inclusief wijkstrategie. Hierbij hebben wij diverse informatie bij elkaar gebracht. Dit betreft onder andere demografische ontwikkelingen, energetische en onderhoudstoestand van het bezit en de financiële kaders. Daarnaast gebruiken wij onze kennis van de lokale woningmarkt om de juiste accenten te plaatsen.

Het resultaat is dat wij zicht hebben op welk bezit wij willen behouden. Als gevolg hiervan zijn woningen gelabeld voor aan- en verkoop. Er zijn keuzes gemaakt welke duurzaamheidsmaatregelen wij gaan nemen. Deze maatregelen zijn in reële aantallen in de tijd geplaatst en het geheel is financieel doorgerekend. Hierbij blijft betaalbaarheid van de woningvoorraad een essentieel uitgangspunt.

Het Strategisch Voorraadbeleid wordt door ons gezien als een dynamisch document. Het wordt in ieder geval 3-jaarlijks geactualiseerd of eerder indien noodzakelijk. De maatregelen zijn in kaart gebracht voor de korte, midden en lange termijn. Hierdoor kunnen ontwikkelingen vlot meegenomen worden in nieuw beleid. Bijvoorbeeld meer krimp kan resulteren in minder vervangende nieuwbouw, maar ook meer belastingen en heffingen kunnen hierop van invloed zijn.

Naast het Vastgoed willen wij onze dienstverlening op peil houden en indien nodig verbeteren. Al geruime tijd zijn we een aantal processen door aan het meten. Op basis van de uitkomsten zijn verbetermaatregelen uitgezet. Ook door zaken te benoemen die niet goed zijn gegaan, hopen wij hiervan te leren en de dienstverlening te verbeteren. Dit zullen wij blijven monitoren.

Wij willen eenvoudig bereikbaar zijn voor onze klanten. Als het uitbreiden van de digitale dienstverlening hier een bijdrage aan kan leveren zal dit worden onderzocht. Iedere investering hierin zal ook in de toekomst met gezond verstand worden beoordeeld. Daarnaast zijn wij ons bewust dat wij een grote groep met huurders huisvesten die behoefte hebben aan persoonlijk contact. Ook voor deze groep willen wij laagdrempelig en bereikbaar blijven.

Ook voor de toekomst hechten wij groot belang aan een goede relatie met onze belanghouders. Wij houden aandacht voor deze contacten. Hun input nemen wij mee in onze toekomstige keuzes.

Hulst, 20 mei 2019

Jurgen Pijcke, directeur-bestuurder

Factsheet maatschappelijke prestaties

WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

factsheet maatschappelijke prestaties

2014 t/m 2018



Tot in de kern betrokken

Overzicht van onze prestaties

- In deze factsheet treft u per thema in het kort wat Woonstichting Hulst de afgelopen vijf jaar heeft gerealiseerd

Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- Herstructurering van woning en woonomgeving
- Aanpak bestaande particuliere woningvoorraad
 - Kwaliteit staat voorop
 - Kansen grijpen
- Naar een realistische woningbouwproductie

Herstructurering van woning en woonomgeving

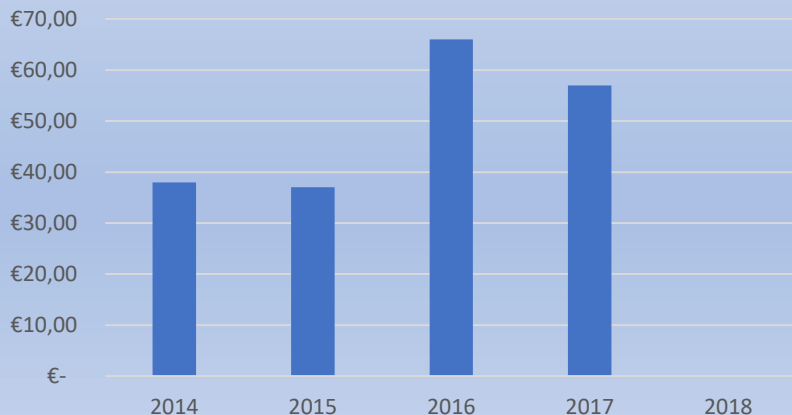
	2014	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	4%	1,90%	1%	1,30%	2,40%
gemiddelde huurverhoging Woonstichting Hulst	2,50%	1,30%	0,60%	0,70%	1,06%

Kolom1	2014	2015	2016	2017	2018
Huurachterstanden in %	0,36%	0,25%	0,25%	0,19%	0,16%
Ontruiming n.a.v. huurachterstanden	4	1	0	0	0

Door huurders persoonlijk te benaderen, proberen we de **huurachterstanden** te minimaliseren.

Woonstichting Hulst zet zich in voor een evenwichtige opbouw van wijken en kernen, zodat de **leefbaarheid** gegarandeerd is. Hiervoor werkt zij samen met de gemeente en collega corporaties.

Leefbaarheidsuitgaven in € per woning



WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

Woonstichting Hulst heeft zich aangesloten bij het **NPS-overleg**. Woonstichting Hulst zet zich hierin samen met de gemeente, collega-corporaties, zorgorganisaties en politie in om dak- en thuisloosheid te voorkomen door vroegtijdig risicofactoren en problemen te signaleren.

Belangrijk onderdeel is het **voorkomen van huisuitzettingen**.

Mutaties in het bezit van Woonstichting Hulst

	2014	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	0	6	9	8	4
Collectief verkocht	7	0	0	0	0
Gesloopt	13	24	29	0	0
Nieuwbouw	65	35	51	0	0
Aankoop	0	1	8	24	11

Aantal verhuureenheden per huurklasse

	2014	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	109	111	98	90	172
Betaalbaar laag	1082	1106	1139	1170	1205
Duur	217	197	184	177	198
Totaal	1.408	1.414	1.421	1.437	1.575

Aanpak bestaande woningvoorraad

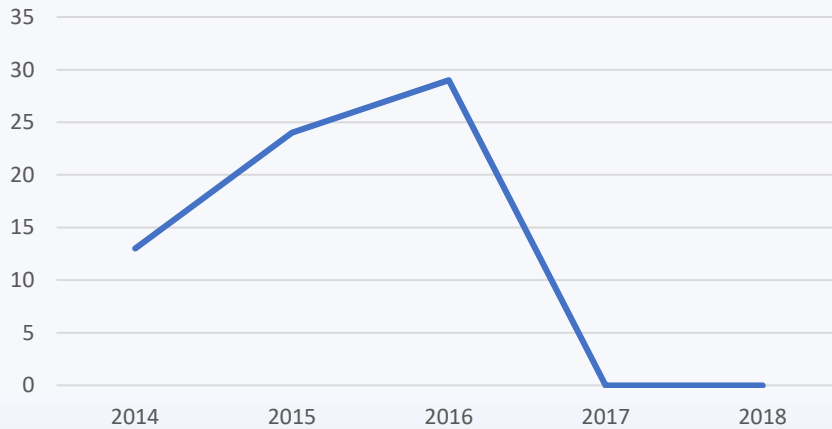
WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

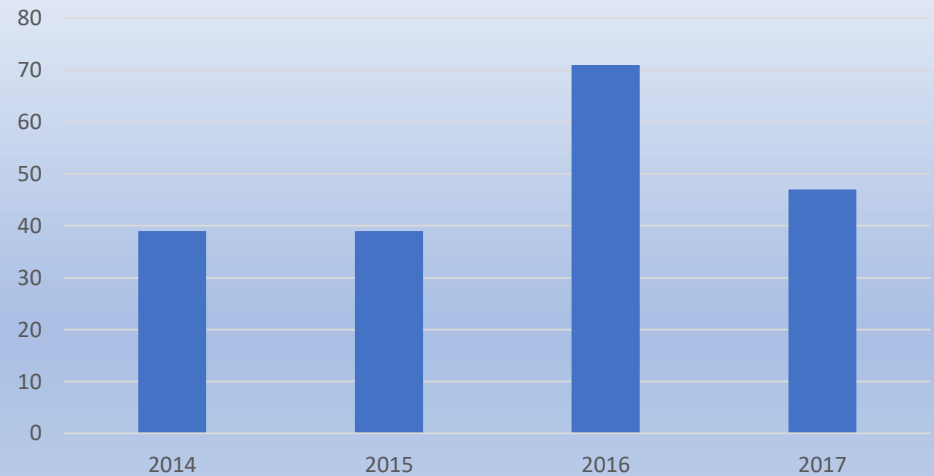
In de periode 2017 t/m 2021 wordt geen sloop van woningen voorzien.

Aantal gesloopte woningen



Nieuwbouwwoningen worden zoveel mogelijk **levensloopbestendig en/of zorggeschikt** gebouwd. Ook bij aanpassingen van bestaande woningen worden deze zoveel mogelijk levensloopbestendig gemaakt.

woningen boven de liberalisatiegrens



Kwaliteit staat voorop

WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

Woonstichting Hulst zet actief in op wonen en zorg. Wij huisvesten verschillende doelgroepen in samenwerking met zorginstellingen. In de visitatieperiode zijn dit o.a. Emergis, Tragel Zorg, Zeeuwse Gronden, Juvent, ZorgSaam en Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen.

In voorkomende gevallen worden woningaanpassingen in het kader van WMO door de corporatie in samenspraak met de huurder aangebracht.

Het woningwaarderingstelsel is een puntensysteem dat de kwaliteit van een huurwoning in punten weergeeft. Het aantal punten van een huurwoning bepaalt de maximale huur van de woning. Hoe meer punten, hoe hoger de huur mag zijn. Doordat Woonstichting Hulst de afgelopen decennia flink heeft geïnvesteerd is kwaliteit, comfort en energiebesparing, scoort zij in relatie tot de sector een hoog gemiddeld aantal woningwaarderingpunten van 165.

Met de gemeente is afgesproken om gemiddeld energielabel B te behalen. De ambitie was echter om **energielabel A** te behalen in 2020. Deze ambitie is in 2018 al verwezenlijkt.

	2014	2015	2016	2017	2018
Label A	24%	24%	43%	63%	77%
Label B	32%	29%	22%	22%	14%
Label C	43%	41%	33%	15%	3%
Label D	2%	5%	2%	0%	0%
Label E	0%	0%	0%	0%	0%
Label F	0%	0%	0%	0%	0%
Label G	0%	0%	0%	0%	0%

Kansen grijpen

WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

Woonstichting Hulst heeft met de gemeente afgesproken dat zij zich maximaal inspannen voor het huisvesten van statushouders. De huisvesting vindt zoveel mogelijk plaats verspreid over wijken en kernen en waar nodig wordt in overleg met de gemeente maatwerk toegepast.

Vanaf januari 2016 moet Woonstichting Hulst bij **woningtoewijzing** voldoen aan de **passendheidsnorm**. Deze passendheidsnorm houdt in dat woningcorporaties moeten (passend) toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

Passend toewijzen	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	127	95	105
Passend toegewezen #	n.v.t.	n.v.t.	126	95	105
Passend toegewezen %	n.v.t.	n.v.t.	99,20%	100%	100%

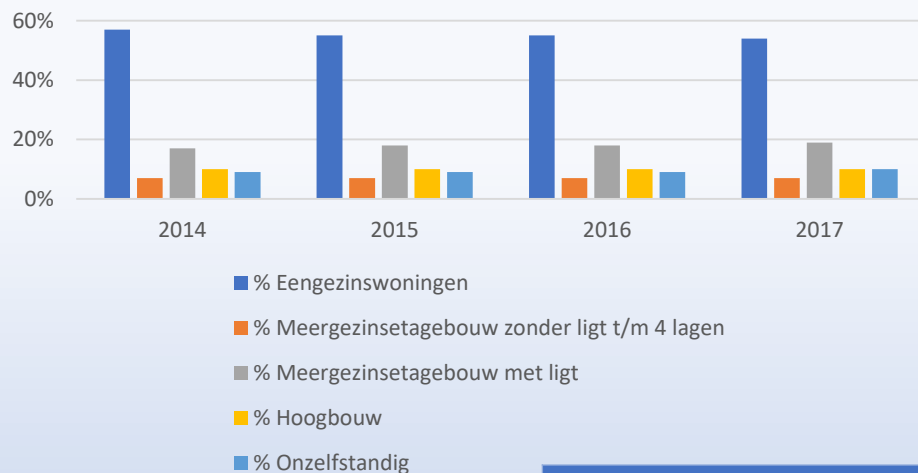
Naar een realistische woningbouwproductie

WOONSTICHTING HULST



Tot in de kern betrokken

Bezit Woonstichting Hulst



Woonstichting Hulst wil een **betaalbaar** woningbezit dat beschikbaar is voor de **primaire doelgroep**.

Het bezit van Woonstichting Hulst	2014	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	1.389	1.395	1.401	1.417	1.425
# Onzelfstandige wooneenheden	142	142	150	150	150
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	-	-	-	-
# Totaal woonegelegenheden	1.531	1.537	1.551	1.567	1.575
# Eengezinswoningen	861	840	853	851	863
# Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	110	110	110	110	110
# Meergezinsetagebouw met lift	253	278	278	297	297
# Hoogbouw	159	159	159	159	159
# Onzelfstandig	134	134	142	150	150
# Garages	39	39	39	39	38
# Maatschappelijk vastgoed	8	8	8	8	8
# Bedrijfsruimten / Winkel DAEB en niet-DAEB	2	2	2	2	2
# Overig bezit	8	8	-	-	-
# Verhuureenheden ongewogen	1.567	1.571	1.592	1.616	1.623

Overzicht geïnterviewde personen***Raad van Toezicht Woonstichting Hulst***

De heer G. van den Berg, voorzitter
De heer P. Ruissen, vicevoorzitter
De heer J. Verschueren, lid

directeur-bestuurder Woonstichting Hulst

De heer J. Pijcke

Personeel Woonstichting Hulst

Mevrouw S. Hiel – Annaert, medewerkster financiële administratie
Mevrouw D. van Eerdenburgh – Dewitte, medewerkster verhuur- en bewonerszaken
Mevrouw S. de Vliegere, woonconsulent
De heer M. Benjamins, opzichter

managementteam Woonstichting Hulst

De heer D. de Waal, manager financiën/wonen
De heer R. in 't Groen, manager vastgoed

gemeente

De heer J-P. Hageman, Wethouder
De heer A. van Steveninck, ambtenaar

Bewonersraad

De heer P. Kas, voorzitter
De heer J. van Wolferen
Mevrouw M. Daelman
Mevrouw S. de Maat
De heer A. de Bruin

Zorginstellingen

De heer P. van der Maas, Raad van Bestuur ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen
De heer G. Bannenberg, Raad van Bestuur TrageL Zorg

Collega-corporaties

De heer R. van Dijk, directeur-bestuurder Woongoed Zeeuws-Vlaanderen
De heer R. Karel, directeur-bestuurder Clavis

Korte cv's visitatoren

Ido Smits (voorzitter) is gedurende zijn hele loopbaan al aan de slag met kwaliteitsverbetering en doorlichting. Hij is altijd op zoek naar mogelijkheden om vernieuwing te brengen in organisaties en werkwijzen. Hij heeft in zijn werkpraktijk een aantal grote reorganisaties uitgevoerd en inhoud gegeven aan landelijke sturingsinstrumenten zoals het Budget Verdeel Systeem politie (BVS). Hij is INK visitator en auditor van het eerste uur en is als eigenaar van Cognitum continue op zoek naar mogelijkheden om het lerend vermogen van de corporatiesector te verbeteren. Daarnaast verdiept hij zich met Cognitum ook in het ontwikkelen van doorlichtingssystemen voor andere sectoren, zoals de zorg. Het functioneren van de besturing van organisaties is de rode draad in al zijn werk.

Jan ten Doeschate (visitator) deed brede managementervaring op bij de drie lagen van het openbaar bestuur en diverse intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) was hij plaatsvervangend directeur Grotenstedenbeleid en Interbestuurlijke betrekkingen. Daarna werd hij directielid handhaving en (programma)manager bestuurlijke organisatie en toezicht bij de provincie Noord-Brabant. Daar was hij ook opdrachtgever voor een aantal provinciale beleidsevaluaties, gericht op leren en verbeteren. Kennis en ervaring met de volkshuisvesting en intern toezicht deed hij op als lid van de Raad van commissarissen, tevens huurderscommissaris van een regionale woningbouwcorporatie. Hij is sinds kort ook business partner van WagenaarHoes Organisatieadvies.

Benno Gruijters (secretaris) heeft een langjarige carrière in de volkshuisvesting. Van contactpersoon stadsvernieuwing, adviseur wonen en zorg tot directeur-bestuurder. Tot 1 september 2018 was hij voorzitter van de Raad van Toezicht van een kleine woningcorporatie. Momenteel werkzaam als interim-manager en adviseur van corporaties en huurdersorganisaties. Werkgevers waren o.a. NWR, wbv. St. Joseph Breda (Allee Wonen), Bouwen en Bewaren (Poort6), Atrivé, Talis en Omnivera. Gemeenteraadslid gemeente Geertruidenberg.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonstichting Hulst** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 21 april 2019

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



Ido Smits verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonstichting Hulst** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ido Smits heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Ido Smits** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Ido Smits** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 22 februari 2019

Naam, handtekening:

Ido Smits



Jan ten Doeschate verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonstichting Hulst** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan ten Doeschate heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan ten Doeschate** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan ten Doeschate** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Eersel

Datum: 19 juni 2019

Naam, handtekening:

Jan ten Doeschate



Benno Gruijters verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonstichting Hulst** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Benno Gruijters heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Benno Gruijters** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke band gehad met de corporatie.

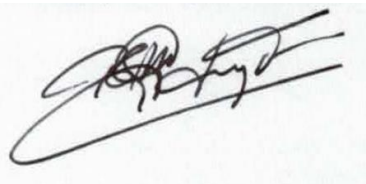
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Benno Gruijters** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Raamsdonk

Datum: 23 februari 2019

Naam, handtekening:

Benno Gruijters



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatie-monitor op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de Raad van Commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn. Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het conceptrapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de Raad van Commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen en/of verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglement Raad van Commissarissen
- Visie op bestuur en toezicht/toezichtkader
- Profielschets Raad van Commissarissen
- Resultaten Governance-inspectie Aw
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen 2014 t/m 2018 (inclusief verslag zelfevaluatie en eventuele thema/beleidsbijeenkomsten)
- Agenda's en notulen van overleggen van de Raad van Commissarissen met externe belanghebbenden (huurders, gemeenten, andere organisaties) in de periode 2014-2018

Presteren naar Opgaven

- Woonvisie gemeente(n) en/of regio
- Woningmarktonderzoeken gemeenten en/of regio
- Regionale afspraken/convenanten m.b.t. volkshuisvestelijke prestaties
- Prestatieafspraken met gemeente(n) en huurders
- Verslagen van overleg tussen gemeente(n) en corporatie over de totstandkoming van de prestatieafspraken
- Rapportages/monitoren/besprekingsverslagen en dergelijke over het uitvoeren van prestatieafspraken
- Convenanten/afspraken met lokale, regionale en/of landelijke partijen
- Afspraken lokaal en/of regionaal over woonruimteverdeelsysteem

Presteren naar Ambities

- Jaarverslagen 2014 t/m 2018
- Ondernemingsplan/beleidsplan/meerjarenplan
- Jaarplan 2014 t/m 2018
- Strategisch voorraadbeleid
- Specifieke beleidsplannen (zoals verkoop, inkoop, duurzaamheid, huurbeleid)
- Overzicht indeling bezit in energielabels en EI 2014 t/m 2018
- Position Paper

Presteren volgens Belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging(en)
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2014 t/m 2018
- Aantal adviezen van de huurdersvereniging
- Agenda's en notulen van bestuurlijk overleg tussen gemeente en corporatie 2014 t/m 2018
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder van de corporatie en de ondernemingsraad/ personeelsvertegenwoordiging 2014 t/m 2018
- Bewonersinformatiebladen magazines
- Aedes Benchmark

Vermogen

- Jaarrekening 2014 t/m 2018
- Begroting 2014 t/m 2018
- Meerjarenbegroting 2014 t/m 2018
- dVi 2014 t/m 2017 (alle hoofdstukken)

- Toezichtbrief Aw 2014 t/m 2017
- Brief Aw oordeel staatssteun passendheid 2017
- Oordeelsbrief Aw 2018
- Maand-, kwartaal-, trimester-, halfjaarsrapportages/dashboards en dergelijke 2014 t/m 2018
- Documenten over risicomanagement
- WSW jaarlijkse beoordelingen en borgbaarheid

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Woonstichting Hulst is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2014-2018.



Woonstichting Hulst

L0579

Woningmarktregio Zeeland

Inleiding

In de prestatie-monitor van Woonstichting Hulst wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Woonstichting Hulst.

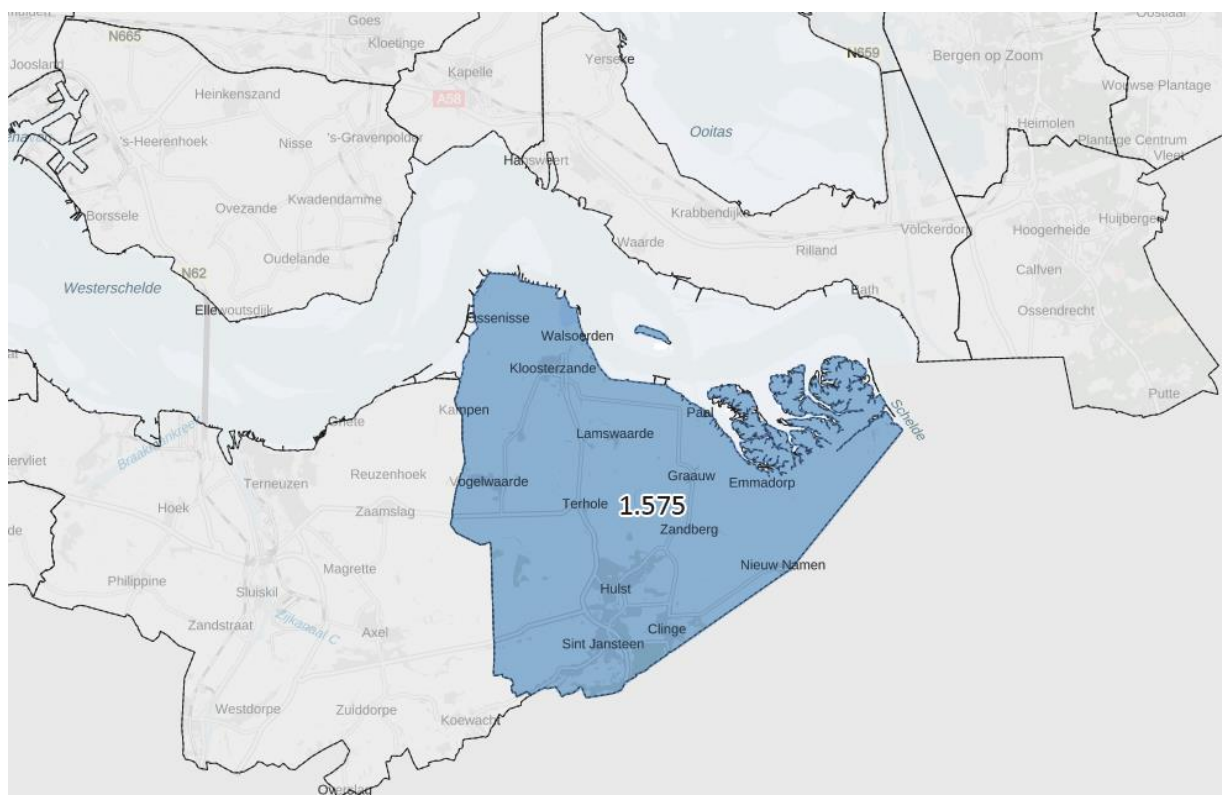
De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Woonstichting Hulst de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Woonstichting Hulst ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van Woonstichting Hulst



Woningen ultimo 2017	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Gemeente Hulst	1.550		1.575
Totaal			1.575

Bron: dVi 2018

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

1.2 Regionale afspraken

Woonstichting Hulst heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Woonstichting Hulst is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Convenant Hennepteelt Zeeland-West Brabant				

1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien met welke gemeenten Woonstichting Hulst prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:				
	2014	2015	2016	2017	2018
Strategische Prestatieafspraken Hulst 2015 - 2020					

Prestatieafspraken Hulst 2017					
Prestatieafspraken Hulst 2018					

Woonstichting Hulst is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

Binnen Hulst	Betreft de jaren:				
	2014	2015	2016	2017	2018
Gemeentelijk uitvoeringsprogramma Wonen 2015 - 2019					
Convenant buurtbemiddeling					
Samenwerkingsconvenant Schuldhulpverlening					
Samenwerkingsovereenkomst Openbare Geestelijke Gezondheidszorg					
Aansluitdocument NPS					

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?

De relevante onderwerpen zijn opgenomen in de prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn uitgebreid, maar missen in de meeste gevallen een concrete ambitie. De afspraken zijn voornamelijk abstracter en gericht op beleidsmatige maatregelen of plannen op langere termijn dan de visitatieperiode.

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

In de afspraken staat vaak welke partij de verantwoordelijke is, en welke partij(en) betrokken zijn. De taakverdeling is ook vaak duidelijk, maar de twee Zeeuwse corporaties worden in de strategische prestatieafspraken samen benoemd in plaats van apart.

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

Woonstichting Hulst, Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en de gemeente hebben vier maal per jaar overleg met de betrokken wethouder. Daarnaast wordt over specifieke onderwerpen overleg gevoerd op ambtelijk en bestuurlijk niveau. De samenwerking verloopt goed en de totstandkoming van de prestatieafspraken gaat steeds vlotter.

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Woonstichting Hulst heeft het bod naar de Bewonersraad en de gemeente gestuurd. Verder zijn er geen andere partijen betrokken geweest bij het maken van de prestatieafspraken.

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

In veel van de prestatieafspraken is een slag om de arm gehouden; WS Hulst heeft minder concrete ambities, maar spreekt ze voorzichtig uit door te noemen dat afwijking van de afspraak mogelijk is. Dit geldt ook voor de prestatieafspraken in het algemeen. In één van de afspraken wordt genoemd dat het de taak is van woningcorporaties om in te spelen op de huidige maatschappij, ook als dat niet in de prestatieafspraken staat. Op deze manier is er bijna altijd aansluiting te vinden tussen de prestatieafspraken en de maatschappij.

2.6 De andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Hulst zijn in de verschillende jaren als volgt ingedeeld:

Indeling / thema's Zeeuws-Vlaanderen		
2015 - 2020	2017	2018
Algemeen Woningvoorraad Leefbaarheid Financieel	Herstructurering van woning en woonomgeving Aanpak bestaande particuliere woningvoorraad Kwaliteit staat voorop Kansen grijpen Naar een realistische woningbouwproductie	Herstructurering van woning en woonomgeving Aanpak bestaande particuliere woningvoorraad Kwaliteit staat voorop Kansen grijpen Naar een realistische woningbouwproductie

3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

Afspraken m.b.t. herstructurering van woning en woonomgeving		
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2015 – 2020		
De corporaties stellen in overleg met hun huurdersorganisatie een strategie op per kern c.q. wijk waar zij woningbezit hebben. Het Strategisch Voorraadbeleid van Woonstichting Hulst zullen daarvoor als basis dienen. In deze strategieën wordt opgenomen wat de corporaties per kern/wijk de komende jaren gaan doen op het gebied van investeringen in leefbaarheid, wonen, zorg en maatschappelijk vastgoed. De corporaties leggen de uitgewerkte kern-wijkstrategieën voor 1 juli 2016 ter instemming aan de gemeente voor. De kern-/wijkstrategieën zijn de basis voor het jaarlijkse bod van de corporaties aan de gemeente.	Staan beleid. De wijkstrategieën voor 2017, 2018 en 2019 zijn opgesteld.	✓
De gemeente en de corporaties zetten zich in op het voorkomen van dak- en thuisloosheid door vroegtijdig risicofactoren en problemen van burgers te signaleren, elkaar daarvan per omgaande op de hoogte te stellen en vervolgens aan te pakken. Belangrijk onderdeel daarvan is het voorkomen van huisuitzettingen. Dit doen zij door middel van periodiek overleg (NPS-overleg).	Staan beleid. WS Hulst heeft zich aangesloten bij NPS-overleg.	✓

Voor de maatschappelijke opvang van doelgroepen - zoals daklozen, vrouwen, crisisopvang en jongeren- maken de gemeente en corporaties met de begeleidende partij(en) procesafspraken. Een plan van aanpak of zorgplan maakt hier onderdeel van uit. Wanneer dit financiële verplichtingen voor de gemeente inhoudt wordt dit door de corporaties vooraf besproken met de gemeente. De gemeente neemt het initiatief om de procesafspraken te maken.	Er zijn geen procesafspraken gemaakt over maatschappelijke opvang van doelgroepen. Dit initiatief lag bij de gemeente.	X
De gemeente en de corporaties vinden een evenwichtige opbouw van een wijk/kern belangrijk, zodat de leefbaarheid van die wijk/kern gegarandeerd is. Corporaties houden daarmee in hun toewijzingsbeleid van woningen rekening. Indien dit tot overlast of problemen leidt volgt overleg tussen de gemeente en de corporatie. De corporaties dragen samen 50% van de kosten van het project buurtbemiddeling, met uitzondering van de interne kosten. De gemeente betaalt de overige 50%. In het jaarlijkse bod en daaropvolgende uitvoeringsgerichte prestatieafspraken wordt aan leefbaarheid en daaraan gerelateerde activiteiten aandacht geschonken.	Standaard beleid.	✓
De gemeente heeft de intentie afspraken te maken met de corporaties om te voorkomen dat mensen in de schuldhulpverlening terecht komen. Het vroegtijdig signaleren van huurachterstand en elkaar daarvan per omgaande op de hoogte stellen is van belang voor een snelle en passende hulpverlening. De gemeente wenst dit vorm te geven in een met de corporaties af te sluiten convenant. De gemeente neemt daartoe het initiatief, waarbij gestreefd wordt naar ondertekening medio 2016.	Standaard beleid. Er is geen convenant betreft schuldhulpverlening getekend in 2016.	X
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2017		
Er staan geen woningen gepland om te verkopen of te slopen in 2017.	Zie tabel 2. Er zijn 8 woningen individueel verkocht in 2017 aan zittende huurders.	X
Voor de woonomgeving en leefbaarheid heeft WS Hulst een totaal voorzien voor 2017 van €118.469,- aan uitgaven voor het werkgebied.	In 2017 is €57,- per VHE uitgegeven, dat is €89.319,- in totaal, en valt binnen de totale voorziening.	✓
Vanaf 2016 bepalen we bij nieuwe verhuringen een objectieve, marktconforme adviesprijs op 65% van de maximale huur volgens het woningwaarderingssysteem.	Standaard beleid. Sinds 2016 is de gemiddelde huurprijs in verhouding tot de maximaal redelijke huurprijs gedaald richting de 65% (van 67% naar 66%).	✓
Bij nieuwe verhuringen biedt WS Hulst de woning aan voor een huurprijs die maximaal €628,- bedraagt, of €586,- voor woningen die zijn bestemd voor één- of	Standaard beleid.	✓

tweepersoonshuishoudens. Daarnaast is een beperkt deel van de woningvoorraad, gezien de geboden kwaliteit gelabeld voor een huurprijs tot €710,68,-.		
De woningen zullen conform de regels van het passend toewijzen worden verhuurd.	Zie tabel 5.	✓
Als basis voor de jaarlijkse huurverhoging zal worden uitgegaan van de wettelijk voorgestelde huursombenadering.	Standaard beleid.	✓
De huurbetalingen vormen een belangrijke voorwaarde voor onze continuïteit. Door huurders persoonlijk te benaderen, proberen we de achterstanden te minimaliseren. Na één maand huurachterstand nemen we telefonisch contact op met de huurder. Na drie maanden achterstand wordt er een deurwaarder ingeschakeld. Met extra inspanning streven we ernaar het aantal ontruiming te verlagen. De samenwerking met de gemeente hierin wordt in 2016 bekrachtigd in een door partijen ondertekend convenant.	Standaard beleid. Er is geen convenant om achterstand te voorkomen getekend in 2016.	✗
Woonstichting Hulst draagt financieel bij aan het project Buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is een initiatief van de politie, de gemeenten Hulst en Terneuzen, Woongood Zeeuws-Vlaanderen en Woonstichting Hulst om te bemiddelen bij overlast-situaties. Onze opzichter heeft een signalerende taak.	Standaard beleid.	✓
Woonstichting Hulst neemt deel aan initiatieven die door welzijnsorganisaties worden opgezet om sociaal isolement tegen te gaan. Daar waar medewerkers, die in de wijk werken, constateren dat mensen vereenzamen zullen wij die huurders doorverwijzen naar Hulst voor Elkaar.	Standaard beleid.	✓
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2018		
Er staan geen woningen gepland om te verkopen of te slopen in 2018.	Zie tabel 2.	✗
Voor de woonomgeving en leefbaarheid heeft WS Hulst een totaal voorzien voor 2018 van €130.495,- aan uitgaven voor het werkgebied.	Zie tabel 14. In 2018 heeft WsH €57.765,- uitgegeven aan leefbaarheid.	✓
Vanaf 2018 bepalen we bij nieuwe verhuringen een objectieve, marktconforme adviesprijs op 65% van de maximale huur volgens het woningwaarderingstelsel.	Standaard beleid. Zie tabel 6.	
Bij nieuwe verhuringen biedt WS Hulst de woning aan voor een huurprijs die maximaal €635,- bedraagt, of €592,- voor woningen die zijn bestemd voor één- of tweepersoonshuishoudens. Daarnaast is een beperkt deel van de woningvoorraad, gezien de geboden kwaliteit gelabeld voor een huurprijs tot €710,68,-.	Standaard beleid.	✓

De woningen zullen conform de regels van het passend toewijzen worden verhuurd.	Zie tabel 5.	✓
Als basis voor de jaarlijkse huurverhoging zal worden uitgegaan van de wettelijk voorgestelde huursombenadering.	Standaard beleid. Zie tabel 6.	✓
Een onderdeel in het beleid is de verkoop van woningen. Het gaat daarbij om verkoop uit de bestaande voorraad. Woonstichting Hulst is voor de uitvoering van haar beleid niet verkoopafhankelijk. Woonstichting Hulst hanteert dan ook een passief verkoopbeleid.	Zie tabel 2.	✓
De huurbetalingen vormen een belangrijke voorwaarde voor onze continuïteit. Door huurders persoonlijk te benaderen, proberen we de achterstanden te minimaliseren. Na één maand huurachterstand nemen we telefonisch contact op met de huurder. Na drie maanden achterstand wordt er een deurwaarder ingeschakeld. Met extra inspanning streven we ernaar het aantal ontruiming te verlagen. De samenwerking met de gemeente hierin wordt in 2018 bekrachtigd in een door partijen ondertekend convenant.	Er is een convenant schuldhulpverlening ondertekend in 2018.	✓
Woonstichting Hulst draagt financieel bij aan het project Buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is een initiatief van de politie, de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen, Woongood Zeeuws-Vlaanderen en Woonstichting Hulst om te bemiddelen bij overlast-situaties. Onze opzichter heeft een signalerende taak.	Standaard beleid.	✓
Woonstichting Hulst wil één centraal meldpunt waar de sociale meldingen worden verzameld. Hierbij stelt ze voor dat de regie bij de gemeente komt te liggen. Er wordt een casemanager van de gemeente aangesteld die tot duidelijke afspraken komt met de ketenpartners en een plan van aanpak realiseert om de overlastzaken gezamenlijk en op een efficiënte wijze aan te pakken.	Standaard beleid.	✓
Woonstichting Hulst neemt deel aan initiatieven die door welzijnsorganisaties worden opgezet om sociaal isolement tegen te gaan. Daar waar medewerkers, die in de wijk werken, constateren dat mensen vereenzamen zullen wij die huurders doorverwijzen naar Hulst voor Elkaar.	Standaard beleid.	✓

Afspraken m.b.t. aanpak bestaande particuliere woningvoorraad		
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2015 – 2020	Prestatie	
De corporaties onthouden zich in principe van bouwen in de niet-DAEB-categorie. Wanneer blijkt dat een niet-	Van 2014 tot en met 2017 is niet gebouwd in de niet-DAEB categorie.	✓

DAEB activiteit gewenst is en is gebleken dat marktpartijen niet geïnteresseerd zijn in het uitvoeren van die activiteit, zoals niet sociale huur, gaan de corporaties en de gemeente hierover in overleg.		
Doelstelling is om de omvang van de voorraad sociale huurwoningen te laten aansluiten bij de vraag. Flexibiliteit ten aanzien van de aantallen in de jaren 2016-2020 is mogelijk, waarbij wordt meebewogen met de vraag naar sociale huurwoningen en bevolkingsprognoses. Dit wordt uitgewerkt in de kern-/wijkstrategieën en het daarop gebaseerde jaarlijkse bod van de corporaties aan de gemeente.	WS Hulst heeft wijkstrategieën opgesteld in 2017 t/m 2019, evenals de biedingen. Hierin komt de vastgoedstrategie ook naar voren.	✓
Nieuwbouwwoningen worden zoveel als mogelijk levensloopbestendig en/of zorggeschikt gebouwd. Dit houdt in dat er bij de bouw en de inrichting van de woning rekening wordt gehouden met het zo lang mogelijk thuis kunnen laten wonen van de bewoners. Bij aanpassingen aan bestaande woningen maken corporaties woningen zoveel als mogelijk levensloopbestendig.	Staan beleid.	✓
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2017	Prestatie	
Er is geen aankoop van particuliere woningen voorzien. Wanneer de gelegenheid zich voordoet is Woonstichting Hulst bereid om panden aan te kopen, met het oog op verbetering van de woonomgeving voor het bestaande bezit en het creëren van nieuwe bouwmogelijkheden.	Staan beleid. In 2017 zijn 24 woningen aangekocht.	✓
Er worden geen woningen geliberaliseerd.	Zie tabel 3. De hoeveelheid woningen boven de liberalisatiegrens is afgenomen in 2017.	✓
Woonstichting Hulst onthoudt zich in principe van bouwen in de niet-DAEB categorie. We hebben echter ook te maken met een overgangssituatie bij de afbouw van niet-DAEB activiteiten. De mogelijkheid om niet-DAEB woningen te bouwen houden we open.	In 2017 is niet gebouwd in de niet-DAEB categorie. Er is helemaal geen nieuwbouw opgeleverd in 2017.	✓
Woonstichting Hulst heeft de herstructurering van de wijk Nieuw-Hulst afgerond. In de omgeving Oude Polderstraat/Janseniuslaan zal de herstructurering in de loop van 2016 worden afgerond.	De herstructurering aan de Janseniuslaan/Oude Polderstraat is uitgevoerd.	✓
Voor de periode tot en met 2021 wordt geen verdere sloop van woningen voorzien.	Zie tabel 2. In 2017 heeft geen sloop plaatsgevonden. In 2018 heeft geen sloop plaatsgevonden.	✓
In de periode van 2017 t/m 2021 verwachten we 31 nieuwe woningen op te leveren. Voor 2017 staan 11 woningen aan de Houtmarkt gepland, en 20 woningen aan het Gravenhofplein.	Zie tabel 2. In 2017 zijn geen woningen opgeleverd. In 2018 zijn geen woningen opgeleverd.	✗

Prestatieafspraken gemeente Hulst 2018		Prestatie
Er is geen aankoop van particuliere woningen voorzien. Wanneer de gelegenheid zich voordoet is Woonstichting Hulst bereid om panden aan te kopen, met het oog op verbetering van de woonomgeving voor het bestaande bezit en het creëren van nieuwe bouw mogelijkheden.	Zie tabel 2. In 2018 zijn 11 woningen aangekocht.	✓
Er worden geen woningen geliberaliseerd.	Zie tabel 3.	✓
Woonstichting Hulst onthoudt zich in principe van bouwen in de niet-DAEB categorie. We hebben echter ook te maken met een overgangssituatie bij de afbouw van niet-DAEB activiteiten. De mogelijkheid om niet-DAEB woningen te bouwen houden we open.	Staan beleid. Zie tabel 2 en 3.	✓
In de periode van 2018 t/m 2022 verwachten we 41 nieuwe woningen op te leveren. Waar we nieuw bouwen zal dit zoveel mogelijk levensloopbestendig zijn. In 2017 worden 11 woningen gebouwd, 2018 geen, en van 2019 tot en met 2022 elk jaar 10 woningen.	Zie tabel 3. In 2017 zijn geen woningen gebouwd.	✗

Afspraken m.b.t. kwaliteit staat voorop		
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2015 – 2020		
In het bod wordt ook het grootschalige onderhoud meegenomen. Het onderhoudsbeleid wordt door de corporaties vooraf besproken met de afzonderlijke huurdersorganisaties.	In het bod staan geen afspraken over grootschalig onderhoud. Woningstichting Hulst doet niet aan grootschalig onderhoud.	✗
Naar aanleiding van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 zal de gemeente geen dienst meer doen als toegangslot voor woningaanpassingen. De huurder meldt zich bij de corporatie en deze zorgt voor de afhandeling van de aanvraag, de aanpassing en verrekening van de kosten aan de huurder. Enkel bij grote aanpassingen kan, als huurder en corporatie niet tot een oplossing komen, de huurder nog doorverwezen worden naar de gemeente.	Staan beleid.	✓
De corporaties brengen hun woningvoorraad naar gemiddeld energielabel B. De ambitie is evenwel energielabel A. Bij onderhoud en nieuwbouw zullen corporaties indien mogelijk duurzame materialen toepassen.	Zie tabel 12. Staan beleid.	✓
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2017		
In 2017 wordt 2,4 miljoen Euro in de kwaliteit van onze woningvoorraad geïnvesteerd. Daarnaast investeren we 1,2 miljoen Euro in het verduurzamen van ons bezit waarbij de ambitie is om energielabel A te behalen in 2020. Dit was label B, begin 2015.	In 2017 zat WS Hulst al op EI 1,22, dus heel dicht in de buurt van label A drie jaar voordat dit de ambitie was. In 2018 is dit gehaald en de ambitie is hier overschreden.	✓

Onder dit kernthema zetten we actief in op wonen en zorg, daartoe huisvesten we verschillende doelgroepen in samenwerking met zorginstellingen in 2017. Dit zijn Emergis, Tragel Zorg, Zeeuwse Gronden, Juvent en Curamus.	Standaard beleid.	✓
In voorkomende gevallen worden woningaanpassingen in het kader van WMO door de corporatie in samenspraak met de huurder aangebracht.	Standaard beleid.	✓
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2018		
In 2018 wordt 2,5 miljoen Euro in de kwaliteit van onze woningvoorraad geïnvesteerd. In 2018 zijn geen inspanningen meer voorzien in duurzaamheid, omdat de voorziene inspanningen dan zijn uitgevoerd.	Standaard beleid	✓
Onder dit kernthema zetten we actief in op wonen en zorg, daartoe huisvesten we verschillende doelgroepen in samenwerking met zorginstellingen in 2018. Dit zijn Emergis, Tragel Zorg, Zeeuwse Gronden, Juvent en ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen.	Standaard beleid.	✓
In voorkomende gevallen worden woningaanpassingen in het kader van WMO door de corporatie in samenspraak met de huurder aangebracht.	Standaard beleid.	✓

Afspraken m.b.t. kansen grijpen		
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2015 – 2020		
De primaire doelgroep bestaat uit personen die door inkomen of andere omstandigheden moeilijkheden ondervinden bij het vinden van passende huisvesting. De corporaties houden hun woningbestand voor de primaire en secundaire doelgroepen bereikbaar.	Standaard beleid.	✓
De corporaties spannen zich maximaal in om vergunninghouders gespreid over de wijken/kernen woningen aan te bieden. In bijzondere situaties, bijvoorbeeld wanneer het aantal groter is, of lijkt te worden dan gebruikelijk, zal overleg tussen de corporaties en de gemeente plaatsvinden.	Standaard beleid.	✓
Arbeidsmigranten worden door de corporaties als regulier woningzoekenden behandeld, indien blijkt dat het huisvesten van arbeidsmigranten actie vraagt vanwege overlast, grote instroom en dergelijke, zullen de corporaties daarin een rol van betekenis vervullen. Belangrijk aspect daarbij is het zorgdragen voor een goede leefbaarheid van de wijk/de kern.	Standaard beleid.	✓
Het huisvesten van urgenten wordt door de corporaties op ad-hoc-basis geregeld.	Standaard beleid.	✓

De gemeente en de corporaties hebben als doelstelling dat er voldoende goede en betaalbare huisvesting voor jongeren is. Voor starters op de huurmarkt (<23 jaar) zal door de corporaties een onderzoek worden uitgevoerd naar de behoefte aan woonruimte. De corporaties en mogelijk andere betrokken partijen brengen daarbij in beeld, wat de vraag en het aanbod in kwalitatieve en kwantitatieve zin naar/van jongerenhuisvesting is. Huisvesting voor jongeren in een beschermde woonomgeving vormt geen onderdeel van het onderzoek. De leeftijdscategorie 24 tot en met 27 jaar zal bij de conclusies van het onderzoek worden betrokken. Vraag en aanbod ten aanzien van jongerenhuisvesting dient in de loop van 2016 inzichtelijk te zijn gemaakt.	Er is geen onderzoek gedaan naar jongerenhuisvesting.	X
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2017		
Met het aanbieden van een bod en het maken van prestatieafspraken wordt een kader aangegeven waarbinnen corporaties aan hun volkshuisvestelijke verplichtingen voldoen. Corporaties maken actief deel uit van de maatschappij, bij wijzigingen van omstandigheden moet het mogelijk blijven om direct in te spelen op situaties die zich voordoen ook al staan die niet beschreven in de prestatieafspraken.	Standaard beleid.	✓
Statushouders huisvesten we in onze reguliere vrijkomende huurwoningen.	Standaard beleid.	✓
We blijven nauw in overleg met de gemeente hoe we de verwachte toestroom aan te huisvesten statushouders in de toekomst kunnen voorzien van een woning.	Standaard beleid.	✓
Vanaf januari 2016 moet Woonstichting Hulst bij woningtoewijzing voldoen aan de passendheidsnorm.	Zie tabel 5. In 2017 en 2018 voldeed WS Hulst aan de norm.	✓
Jongerenhuisvesting en huisvesting van starters heeft aandacht. Komend jaar brengt WS Hulst de huisvesting in kaart voor jongeren met een leeftijd <23 jaar en tussen 24 en 27 jaar. Aan de hand daarvan wordt een plan van aanpak opgesteld.	Er is geen onderzoek gedaan naar jongerenhuisvesting.	X
Voor 2017 staat geen specifiek zorgproject gepland.		✓
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2018		
Met het aanbieden van een bod en het maken van prestatieafspraken wordt een kader aangegeven waarbinnen corporaties aan hun volkshuisvestelijke verplichtingen voldoen. Corporaties maken actief deel	Standaard beleid.	✓

uit van de maatschappij, bij wijzigingen van omstandigheden moet het mogelijk blijven om direct in te spelen op situaties die zich voordoen ook al staan die niet beschreven in de prestatieafspraken.		
Jongerenhuisvesting en huisvesting van starters heeft aandacht. Komend jaar brengt WS Hulst de huisvesting in kaart voor jongeren met een leeftijd <23 jaar en tussen 24 en 27 jaar. Aan de hand daarvan wordt een plan van aanpak opgesteld.		✓
Met de gemeente is afgesproken dat we ons maximaal inspinnen voor het huisvesten van statushouders. De huisvesting vindt zoveel mogelijk plaats verspreid over wijken en kernen, waar nodig wordt in overleg met de gemeente maatwerk toegepast.	Standaard beleid.	✓

Afspraken m.b.t. naar een realistische woningbouwproductie		
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2017		
Vanuit ons beleid en de wijkstrategie komen we tot een realistische woningbouwproductie voor ons bezit. Concreet leidt dit tot een bezit van 1.440 zelfstandige en 134 onzelfstandige woonegelegenheden in het werkgebied in 2017.	Zie tabel 1. Woonstichting Hulst heeft in 2017 in de gemeente Hulst 1.417 zelfstandige woonegelegenheden in bezit t.o.v. 1.401 in 2016. Dit is een toename van 16 woningen in 2017, maar nog niet de doelstelling. Het aantal onzelfstandige woonegelegenheden overtreft wel het voorziene aantal.	X / ✓
Prestatieafspraken gemeente Hulst 2018		
Vanuit ons beleid en de wijkstrategie komen we tot een realistische woningbouwproductie voor ons bezit. Concreet leidt dit tot een bezit van 1.464 zelfstandige en 142 onzelfstandige woonegelegenheden in het werkgebied in 2018.	Zie tabel 1. Woonstichting Hulst heeft in 2018 in de gemeente Hulst 1.425 zelfstandige woonegelegenheden in bezit t.o.v. 1.417 in 2017. Dit is een toename van 8 woningen in 2018, maar nog niet de doelstelling. Het aantal onzelfstandige woonegelegenheden overtreft wel het voorziene aantal.	X / ✓

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van Woonstichting Hulst zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:				
	2014	2015	2016	2017	2018
Beleidsplan 2012 – 2016					
Beleidsplan 2016 – 2020					
Jaarplan 2016					
Jaarplan 2017					
Jaarplan 2018					
Strategisch Voorraadbeleid 2018					
Plan van Aanpak Co2-neutraal 2050					
Wijkstrategie 2017					
Wijkstrategie 2018					

De ambities van Woonstichting Hulst staan vastgelegd in het beleidsplan 2016 – 2020:

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.

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

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.

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

5. Prestaties Woonstichting Hulst

TABEL 1: Het bezit van Woonstichting Hulst

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	1.383	1.387	1.400	1.417	1.425
# Onzelfstandige wooneenheden	134	134	142	150	150
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	-	0	0	-
# Totaal woonegelegenheden	1.517	1.521	1.542	1.567	1.575
% Eengezingswoningen	861 (57%)	840 (55%)	853 (55%)	851 (54%)	859 (54%)
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	110 (7%)	110 (7%)	110 (7%)	110 (7%)	110 (7%)
% Meergezinswoningbouw met lift	253 (17%)	278 (18%)	278 (18%)	297 (19%)	297 (19%)
% Hoogbouw	159 (10%)	159 (10%)	159 (10%)	159 (10%)	159 (10%)
% Onzelfstandig	134 (9%)	134 (9%)	142 (9%)	150 (10%)	150 (10%)
# Garages	40	40	40	39	38
# Maatschappelijk vastgoed	-	-	8	8	8
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	2	2	2	2	2
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	2	2	2	2	2
# Overig bezit	8	8	-	-	-
# Verhuureenheden ongewogen	1.567	1.571	1.592	1.616	1.623

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, jaarverslag 2018

TABEL 2: Mutaties in het bezit van Woonstichting Hulst

	2014	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	0	6	9	8	4
Collectief verkocht	7	0	0	0	
Gesloopt	13	24	29	0	0
Nieuwbouw	65	35	51	0	0
Aankoop	0	1	8	24	11

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, jaarverslag 2018

TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Woonstichting Hulst

	2014	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	107	111	65	91	172
Betaalbaar laag	1.074	1.093	988	1.163	1.205
Duur t/m lib.grens	163	144	276	116	167
Duur boven lib.grens	39	39	71	47	31
Totaal	1.517	1.521	1.400	1.417	1.575

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, jaarverslag 2018, dVi 2018

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Woonstichting Hulst**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten	198	165	172	119	140
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	181 (91%)	159 (96%)	157 (91%)	113 (95%)	130 (93%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	17 (9%)	2 (1%)	5 (3%)	3 (3%)	2 (1%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)		4 (2%)	10 (6%)	3 (3%)	7 (5%)
Oordeel Aw	nvt			Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: dVi 2014 t/m 2018; oordeelsbrief over 2017

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Woonstichting Hulst

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	127	95	105
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	126 (99,2%)	95 (100%)	105 (100%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: dVi 2016 en 2017; oordeelsbrief over 2017

TABEL 6: Huurverhoging door Woonstichting Hulst

	2014	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%	2,4%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	2,5%	1,3%	0,6%	0,86%	1,06%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	494	522	527	534	549
Gemiddelde huurprijs in verhouding tot de maximaal redelijke huurprijs	62%	67%	67%	66%	64%

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, Aedes Benchmark 2014 – 2017 (voor de huursom per maand DAEB), jaarverslag 2018

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door Woonstichting Hulst

	2014	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	0,50%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%
Huurachterstand in %	0,35%	0,24%	0,24%	0,17%	0,16%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	4	1	0	0	0

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, jaarverslag 2018

TABEL 8: Leeftijd van het bezit

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Jaren 45-59	27 (2%)	28 (2%)	27 (2%)	28 (2%)	28 (2%)
Jaren 60-69	227 (15%)	216 (14%)	187 (12%)	187 (12%)	187 (12%)
Jaren 70-79	353 (23%)	333 (22%)	329 (21%)	328 (21%)	337 (21%)
Jaren 80-89	180 (12%)	179 (12%)	185 (12%)	183 (12%)	183 (12%)
Jaren 90-99	198 (13%)	198 (13%)	197 (13%)	197 (13%)	197 (13%)
Jaren 00-09	352 (23%)	362 (24%)	362 (23%)	369 (24%)	367 (23%)
Jaren 10-19	180 (12%)	205 (13%)	255 (17%)	275 (18%)	276 (18%)
Totaal	1.517	1.521	1.542	1.567	1.575

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, jaarverslag 2018

TABEL 9: Conditie score van het bezit

NEN-2767	2014	2015	2016	2017	2018
1	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%	0%
Onbekend	100%	100%	100%	100%	100%

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2017	2018
Letter Onderhoud & verbetering	B	-
Instandhoudingsindex	119	-
Technische woningkwaliteit	83	77
Ervaren woningkwaliteit	-	102

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2014	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	-	B	A	C	B
Deelscore nieuwe huurders	-	7,8	7,8	7,8	7,9
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	-	7,7	7,8	7,4	7,6
Deelscore vertrokken huurders	-	7,3	7,2	7,4	6,9

Bronnen: Aedes Benchmark 2014 - 2018

TABEL 12: Energie-index bezit Woonstichting Hulst

Energieprestatie (woningen)	2014	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	24%	24%	43%	63%	77%
Label B (EI= 1,2-1,4)	32%	29%	22%	22%	14%
Label C (EI= 1,4-1,8)	43%	41%	33%	15%	3%
Label D (EI= 1,8-2,1)	2%	5%	2%	0%	0%
Label E (EI= 2,1-2,4)	0%	0%	0%	0%	0%
Label F (EI= 2,4-2,7)	0%	0%	0%	0%	0%
Label G (EI > 2,7)	0%	0%	0%	0%	0%
Onbekend	0%	0%	0%	0%	0%
Gemiddeld label	-	1,48	-	1,22	1,09

Bronnen: : dVi 2014 t/m 2016; gegevens corporatie 2017 en 2018; Aedes Benchmark 2015, 2017 en 2018

TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2014	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	-	-	-	A	A
Deelletter energetische prestatie	-	-	-	A	A
Deelletter CO 2 uitstoot	-	A	A	-	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2014 - 2018

TABEL 14: Leefbaarheidsuitgaven

x €1.000,-	2014	2015	2016	2017	2018
Sociale activiteiten	€38	€37	-	-	€57
Fysieke activiteiten	€0	€0	-	-	
Leefbaarheidsbijdrage woonmaatschappelijk werk	-	-	€47	€47	-
Leefbaarheidsbijdrage aanleg/onderhoud kleinschalige infrastructuur	-	-	€9	€0	-
Leefbaarheidsbijdrage schone woonomgeving/overlast/veiligheid	-	-	€9	€9	-
Overige leefbaarheidsbijdragen	-	-	€1	€1	€1
Totale leefbaarheidsuitgaven	€38	€37	€66	€57	€58

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, jaarverslag 2018