

Maatschappelijke visitatie Woonstichting Hulst

Opdrachtgever: Woonstichting Hulst

ECORYS Nederland BV

Ton Lensen
Sandra Groot

Rotterdam, januari 2010

ECORYS Nederland BV

Postbus 4175

3006 AD Rotterdam

Watermanweg 44

3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00

F 010 453 07 68

E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Vastgoed

T 010 453 85 19

F 010 453 85 88

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1 Woonstichting Hulst	10
1.1 Profiel	10
1.2 Bezit	10
1.3 Organisatie	11
1.4 Beleidscyclus	11
2 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)	12
2.1 Inleiding	12
2.2 Beleidsplan 2005-2012	12
2.3 Overig beleid	15
2.4 Prestaties en beoordeling	16
2.5 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: goed	16
3 Presteren naar Opgaven (PnO)	18
3.1 Inleiding	18
3.2 Regionale opgaven	18
3.2.1 Provinciale Woonvisie 2005-2015	18
3.2.2 Onverkende paden. Uitdagingen voor de provincie Zeeland door de veranderende bevolkingsopbouw	18
3.2.3 Convenant Ontmanteld	19
3.3 Lokale opgaven	19
3.3.1 Woonvisie 2005	19
3.3.2 Prestatieovereenkomst 2007-2011	20
3.4 Samenwerking	22
3.5 Presteren naar opgaven	22
3.6 Presteren naar Opgaven: goed	23
4 Presteren volgens Stakeholders (PnS)	25
4.1 Inleiding	25
4.2 Samenwerking en overleg	25
4.3 Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie	26
4.3.1 Stakeholdersbijeenkomst 4 november 2009	27
4.3.2 Collega-corporaties	31
4.4 Presteren volgens Stakeholders: goed	31
5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie	34
5.1 Inleiding	34

5.2 Inventarisatie en beoordeling door het CFV	34
5.3 Financiële sturing door Woonstichting Hulst	39
5.3.1 Meerjarenbegroting 2009 – 2018	39
5.4 Efficiëntie	41
5.5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende	42
6 Governance	45
6.1 Inleiding	45
6.2 Governance structuur	45
6.3 Intern Toezicht	47
6.4 Betrokkenheid van stakeholders	47
6.5 Presteren op het gebied van governance: goed	48
Deel II: Prestatiespinnenwebben	50
Het totaalbeeld	51
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: goed	52
Presteren naar Opgaven: goed	52
Presteren volgens Stakeholders: goed	53
Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende	53
Presteren met betrekking tot Governance: goed	54
Deel III: Integrale beoordelingstabellen	55
Bijlagen	57
Bijlage 1: SEV-referentiekader (versie 3.0)	58
Bijlage 2: Geïnterviewde personen Woonstichting Hulst	64
Bijlage 3: Betrokken stakeholders	65
Bijlage 4: Documentatie	66
Bijlage 5: Uitwerking beoordeling presteren naar ambities en doelstellingen	67
Bijlage 6: Uitwerking beoordeling presteren naar opgaven	72
Bijlage 7: Thema's ambities en doelstellingen ten behoeve van beoordeling door stakeholders	75

Voorwoord

Een nieuw visitatiestelsel

Een aantal corporaties, verenigd in Het Woonnetwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen om te komen tot de ontwikkeling van een nieuw stelsel voor maatschappelijke visitatie. Het initiatief sluit aan op de actuele discussies over toezicht, verantwoording en governance waarover onder meer de commissies Sas en Winter zich hebben uitgesproken. In de AedesCode die in januari 2007 is vastgesteld, is de verplichting opgenomen voor corporaties die aangesloten zijn bij Aedes om zich eens per vier jaar te onderwerpen aan een audit die een gestructureerd oordeel oplevert over de maatschappelijke prestaties.

Het Woonnetwerk heeft de SEV gevraagd om de ontwikkeling van een nieuw visitatiestelsel te willen ondersteunen, waarbij als accenten werden geformuleerd:

- Een onafhankelijk vormgegeven instrument; geen instrument van de branche of van de overheid.
- Toetsing van buiten naar binnen; welke vragen wil 'de omgeving' beantwoord zien?
- Primair een horizontale verantwoording, niet zozeer een leerinstrument.
- Meer toetsen op resultaat dan op proces.

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld¹ en is een pilot van start gegaan, waarin maatschappelijke visitaties zijn uitgevoerd en de methodiek is doorontwikkeld. Deze pilot is in de eerste helft van 2008 afgerond. In september 2009 is de methodiek ondergebracht in de Stichting Maatschappelijke Visitatie, die onder meer belast is met de kwaliteitsbewaking van het visitatiestelsel.

Hoofdlijnen van het stelsel voor maatschappelijke visitatie

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de stakeholders daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de stakeholders. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de stakeholders over het presteren van de corporatie².

De visitatiemethodiek brengt het maatschappelijk rendement in beeld door de prestaties van de corporatie te beschrijven en deze af te zetten tegen:

- De eigen ambities en doelstellingen.
- De opgaven in het werkgebied.
- De normen van de stakeholders.

¹ Vastgelegd in Deel 1: Contouren van het nieuwe visitatiestelsel: producten van de visitatie. Deel II: Onderleggers van de visitatieonderdelen.

² Idem.

- De financiële mogelijkheden en de mate van efficiëntie.
De governance vormt hierin een bijzonder veld.

De kwantitatieve beoordeling van de prestaties wordt samengevat in prestatiespinnenwebben en een kwantitatieve scorekaart. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage en een recensie die een overkoepelende en samenvattende beoordeling bevat.

Maatschappelijke visitatie Woonstichting Hulst – de aanpak van ECORYS

Woonstichting Hulst heeft ECORYS begin 2009 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode augustus-december 2009. Het visitatieteam bestond uit Ton Lensen en Sandra Groot. De aanpak van ECORYS kende de volgende stappen:

1. Deskresearch:
Op basis van beschikbare documenten is in augustus-september 2009 een inventarisatie gemaakt van de gegevens die relevant zijn in het kader van de maatschappelijke visitatie. Deze gegevens zijn bestudeerd en verwerkt in een (intern) werkdocument.
2. Startbijeenkomst:
Op 9 september 2009 heeft onder leiding van ECORYS een startbijeenkomst plaatsgevonden met de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen. Daarbij heeft ECORYS een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie. De bevindingen van de deskresearch zijn besproken. Tevens zijn afspraken gemaakt over de vervolgstappen.
3. Interviews intern³:
Op 9 september 2009 hebben interviews plaatsgevonden met de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen. Doelstelling van deze interviews was om de bevindingen uit de deskresearch aan te vullen en in te kleuren.
4. Stakeholdersronde:
Op 4 november 2009 is een stakeholdersbijeenkomst georganiseerd. Bijlage 3 bevat het volledige overzicht van de bij de visitatie betrokken stakeholders. Voorafgaand aan de stakeholdersbijeenkomst heeft een gesprek plaatsgevonden met de twee collega-corporaties uit Zeeuws-Vlaanderen.
5. Interne bijeenkomsten visitatieteam ECORYS:
In de maanden oktober en november heeft het visitatieteam van ECORYS intern overleg gevoerd. Daarbij zijn de bevindingen ten behoeve van de rapportage en de beoordeling van de prestaties besproken.
6. Rapportage:
Aansluitend is de conceptrapportage maatschappelijke visitatie geformuleerd. Deze is op 16 december 2009 besproken met de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen van de Woonstichting Hulst. Na verwerking van tekstuele correcties is de definitieve rapportage opgesteld.

De maatschappelijke visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0 versie van de SEV-methodiek.

³ Voor een volledig overzicht zie bijlage 2

Graag lichten wij toe welke aanpak wij hanteren bij het beoordelen van maatschappelijke prestaties van de corporatie:

- Wij beschouwen terugkijkend de jaren 2006 tot en met 2008 en vooruitkijkend 2009 en de daaropvolgende meerjarenramingen. ECORYS maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. De *feitelijk geleverde prestaties* en de waargenomen stakeholdersoordelen vormen steeds de basis van de beoordeling.
- Wij bekijken tevens de beleidsstructuur waarbinnen de prestaties zijn (worden) geleverd. De beleidsstructuur geeft een indruk van de borging en de duurzaamheid van de prestaties en is mede van invloed op de beoordeling. De wijze waarop binnen de corporatie de governance is ingevuld, maakt eveneens deel uit van de beoordeling.
- Wij bekijken ook de context waarin de prestaties zijn (worden) gerealiseerd. De context kan bijvoorbeeld verklaringen opleveren voor het achterblijven van prestaties. Deze verklarende context bepaalt niet de beoordeling van de feitelijk gerealiseerde prestaties, maar wordt als tekstuele aanvulling op de beoordeling geformuleerd.
- Wij hebben ervoor gekozen om de prestatiespinnenwebben te voorzien van tekstblokken die het oordeel in de spinnenwebben inkleuren. Op deze wijze ontstaat naar onze mening een evenwichtig beeld tussen kwantitatief oordeel en context/ argumentatie.

De cijfermatige beoordeling voor het Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen respectievelijk het Presteren op de Opgaven in het werkgebied wordt als volgt toegepast:

cijfer	toelichting
10	Prestatie ruimschoots boven hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders + verwerking van voortschrijdend inzicht en extra ambities.
9	Prestatie ruimschoots boven hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders.
8	Prestatie conform hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (100%).
7	Prestatie iets achterblijvend bij hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (90-100%).
6	Prestatie behoorlijk achterblijvend bij hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (75-90%).
5	Prestatie onvoldoende ten opzichte van wat de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (50-75%).
4	Prestaties minder dan de helft van hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders.
3-1	Niet of nauwelijks prestaties op de eigen doelstellingen of afspraken met stakeholders. Toekenning 3, 2 of 1 varieert met de geleverde inspanning en de mate waarin die zichtbaar wordt.

Wanneer de doelstellingen (zowel ten aanzien van eigen ambities en doelstellingen als ten aanzien van de opgaven) kwalitatief geformuleerd zijn, heeft de beoordeling als volgt plaatsgevonden:

Cijfer	Toelichting
8	Gerealiseerd conform afspraak
7 of 6	Gedeeltelijk gerealiseerd
5 of 4	Niet gerealiseerd

Wat betreft de beoordeling van het presteren naar vermogen en efficiëntie hanteert ECORYS de volgende uitgangspunten. In de eerder uitgevoerde visitaties heeft ECORYS een aanpak ontwikkeld die langs drie invalshoeken gaat:

- De Transparantiemethodiek⁴, ontwikkeld door RIGO Research & Advies, danwel op een andere wijze kijkend naar de verdien capaciteit van de corporatie enerzijds en de maatschappelijke bestedingen van de corporatie anderzijds.
- De gegevens van het CFV betreffende investeringen, bedrijfsvoering en financiële positie. De gegevens van het WSW betreffende kasstromen en kredietwaardigheid.
- De eigen filosofie en het beleid van de corporatie inzake het vraagstuk van presteren naar vermogen (met betrekking tot waardering, sturing, criteria, normstellingen, scenario's, risicomanagement etc.).

Leeswijzer

Deel I van de rapportage bevat het toelichtende rapport. Het bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel Woonstichting Hulst
2. Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)
3. Presteren naar Opgaven (PnO)
4. Presteren volgens Stakeholders (PnS)
5. Presteren naar Vermogen en Efficiëntie (PnV/E)
6. Governance

Deel II bevat de prestatiespinnenwebben met tekstblokken.

Deel III geeft de kwantitatieve scorekaart weer.

Bijlage 1 bevat de beoordelingsschema's van de visitatiemethodiek.

Bijlage 2 geeft een overzicht van de betrokkenen bij Woonstichting Hulst die wij in het kader van de maatschappelijke visitatie hebben gesproken en geïnterviewd.

Bijlage 3 geeft een overzicht van de stakeholders die betrokken waren bij de maatschappelijke visitatie.

Bijlage 4 geeft het overzicht van de bestudeerde documentatie.

Bijlage 5 geeft de uitwerking van de beoordeling van het presteren naar eigen ambities en doelstellingen weer.

Bijlage 6 geeft de uitwerking van de beoordeling van het presteren naar opgaven weer.

Bijlage 7 geeft de thema's van ambities en doelstellingen weer ten behoeve van beoordeling door stakeholders.

⁴ De Transparantiemethodiek werd in de 1.0 versie van het SEV-referentiekader voorgesteld voor het blok Presteren naar Vermogen.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van ECORYS hebben de procesgang gedurende de maatschappelijke visitatie en de samenwerking daarin met Woonstichting Hulst ervaren als constructief, open en prettig. Wij danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

1 Woonstichting Hulst

1.1 Profiel

Woonstichting Hulst heeft een bezit van ca. 1.480 verhuureenheden, waarvan ca. 1.330 wooneenheden. Het werkgebied van de Woonstichting Hulst is de kern Hulst, waar de Woonstichting de enige corporatie is. Binnen Zeeuws-Vlaanderen zijn drie corporaties actief, die elk een deel van het werkgebied voor hun rekening nemen⁵. In de systematiek van het Centraal Fonds Volkshuisvesting behoort Woonstichting Hulst tot de referentiegroep van corporaties met een marktgevoelig bezit.

1.2 Bezit

Ruim 60% van het woningbezit van Woonstichting Hulst bestaat uit eengezinswoningen. Ten opzichte van het landelijke beeld is dit een groot aandeel. Ongeveer een kwart van het woningbezit is gebouwd in de jaren '70. Opvallend is verder dat 22,4% van het woningbezit na 2000 gebouwd is, hetgeen ten opzichte van het landelijke beeld (7,6%) een groot aandeel is.

Tabel 1.1 Woningbezit Woonstichting Hulst

	Woonstichting Hulst %	Landelijk %
Eengezinswoningen	62,8	43,6
Meergezinswoningen 4 etages zonder lift	6,8	27,5
Meergezinswoningen met lift	12,2	12,7
Hoogbouw	11,3	10,6
Eenheden verzorging	0,0	2,1
Overig	6,9	3,5
Totaal	100,0	100,0

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Het gemiddelde huurniveau ligt bij de woonstichting Hulst op € 408,- per maand. Dit is 63% van maximaal redelijk. Zowel voor de referentiegroep als het landelijk beeld geldt een nagenoeg gelijk huurniveau (respectievelijk € 403,- en € 402,-), voor beide ligt echter het percentage maximaal redelijk echter op een hoger niveau (respectievelijk 68,8% en 71%). 18% van de woningen behoort tot de goedkope voorraad en bijna 79% tot de bereikbare voorraad. In vergelijking met de referentiegroep en het landelijke beeld is het

⁵ Woonstichting Hulst, Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en Clavis

aandeel dure huurwoningen bij de Woonstichting Hulst laag, terwijl het aandeel goedkope woningen vrij laag is.

1.3 Organisatie

Woonstichting Hulst heeft zes personeelsleden, die werkzaam zijn op twee afdelingen: de technische en administratieve afdeling. Samen met de woonconsulente en het hoofd technische dienst voert de directeur-bestuurder geregeld overleg in de stafvergadering.

1.4 Beleidscyclus

In het kader van de maatschappelijke visitatie is een beoordeling van de beleidscyclus van belang vanwege de verankering van de maatschappelijke prestaties in de organisatie en de duurzaamheid van het presteren.

Het beleid van Woonstichting Hulst is vertaald in een beleidsplan voor de periode 2005-2012. Jaarlijks worden de onderdelen uit het beleidsplan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De vertaling van het beleidsplan vindt plaats in de financiële meerjarenbegroting. De monitoring van prestaties en resultaten vindt plaats in de jaarverslagen.

2 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)

2.1 Inleiding

In het kader van de visitatie is het beleidsplan 2005-2012 van belang. De monitoring vindt plaats in de vergaderingen met de Raad van Commissarissen en in de jaarverslagen.

Het beleidsplan wordt in de navolgende paragraaf beschreven. Aansluitend worden de ambities en doelstellingen gekoppeld aan de feitelijk gerealiseerde prestaties om tot de beoordeling te komen.

2.2 Beleidsplan 2005-2012

De kern van het opgestelde beleid is het voldoen aan de maatschappelijke opgave die corporaties moeten uitvoeren: activiteiten die direct verband houden met de prestatievelen van het BBSH:

- Kwaliteit van de woningen
- Verhuur van de woningen
- Betrekken bewoners bij beleid en beheer
- Financiële continuïteit
- Leefbaarheid
- Wonen en zorg

In het beleidsplan is per onderwerp het optimale eindresultaat vastgesteld, waarbij aangegeven wordt hoe het eindresultaat bereikt kan worden. Ten behoeve van het overzicht is op basis van de onderwerpen van beleid een aantal thema's vastgesteld, waarlangs de einddoelen geformuleerd zijn:

Tabel 2.1 Verhuur en verkoop

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?
Verhuren	Volledige bezetting	Vrijkomende woningen aanbieden aan klanten die deze nodig hebben, rekening houdend met de sociale opbouw van de wijk
Verkoop	Betere wijkopbouw	Voor verkoop komen in aanmerking gezinswoningen gelegen in de Dul-laertwijk de complexen 18 t/m 28 en in de Liniewijk de complexen 33 t/m 42, plus de woningen van complexen 002-003-008-060
Bepaling verkoopwaarde	Optimale opbrengst	Taxatierapport van iedere woning door onafhankelijk taxatiebureau Verkoop tegen taxatiewaarde met een marge van 5%

Tabel 2.2 Kwaliteit woningvoorraad

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?
Onderhoud	Voorkomen klachten	Op zodanige wijze plannen en uitvoeren dat klachten voorkomen worden. Comfortniveau moet meegenomen worden. Klachten niet meer dan 1.000 per jaar
Afhandeling klachten	Snelle service	Een reparatieverzoek dient binnen 1 week te zijn afgehandeld, spoedeisende reparaties binnen een dag. Bij calamiteiten 24 uur bereikbaar
Woningbestand	Goede opbouw	Het % gezinswoningen in het woningbestand bedraagt 60%, op basis van de bevolkingsprognose moet dit % lager zijn (niet ingevuld). Toevoegen appartementen en verkoop gezinswoningen
Strategisch voorraadbeheer	Toekomstperspectief diverse complexen/wijken	86 woningen Poorterslaan, Leyenlaan en Dortmundlaan, voor de complexen 006+007 is bepaald dat deze worden vervangen zonder gedwongen verhuizingen> gefaseerd herstructureringsproces. 60 bejaardenwoningen, complexen 017+024 zijn technisch verouderd, als de verhuurbaarheid terugloopt worden deze woningen vervangen. Nieuwe woningen dienen multifunctioneel te zijn. Alle andere complexen worden op een goed niveau gehouden
Kwaliteit woningbezit	Verbeteren comfortniveau	In bestaande woningvoorraad verbeteringen aanbrengen zodat het gemiddeld aantal woningwaarderingspunten (momenteel 139) niet daalt

Tabel 2.3 Nieuwbouw

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?
Nieuwbouw huur	Tegemoetkomen vraag huurwoningen	% jongeren daalt, % ouderen stijgt. Meer aandacht voor passende ouderenhuisvesting
Nieuwbouw koop	Bevorderen doorstroming	WBO 2002 concludeert dat er behoefte is aan niet te dure eengezinswoningen. Door het plan Groote Kreek wordt hier enigszins aan tegemoet gekomen

Tabel 2.4 Leefbaarheid

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?
Onroerend goed niet zijnde woningen	Tot een minimum beperken	In het bestand aanwezige garages en bedrijfspanden verkopen bij voldoende opbrengst
Herstructurering particulier woningbezit	Leefbaarheid van de Hulster binnenstad	Aankopen panden, ter voorkoming van verdere verpaupering van bepaalde straten in de binnenstad
Huisuitzetting	Tot een minimum beperken	Een huisuitzetting op basis van huurachterstand kan voorkomen worden door het betalen van 50% van de totale vordering. Er dient vooraf schriftelijk en mondeling contact te zijn geweest met huurders en instanties als sociale zaken en AMW om uitzetting te voorkomen
Leefbaarheid	Optimale leefomgeving	In samenwerking en overleg met bewonersraad, gemeente en wijkagent bewaken dat wijken leefbaar blijven. Daartoe behoort het bewaken van onderhoud aan tuinen en erfafscheidingen

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?
Promoten Hulst	Verbeteren economie	Deelnemen aan de commissie Economie van de gemeente Hulst. Participeren in de Stichting Bevordering Stadsontwikkeling Hulst

Tabel 2.5 Bijzondere doelgroepen

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?
Wonen en zorg	Passende woonruimte	Dringende behoefte aan woningen die toegankelijk zijn voor senioren in Zeeuws-Vlaanderen. Bestaande complexen worden kritisch bekeken, bij nieuwbouw wordt er rekening mee gehouden. In samenwerking met zorgaanbieders wordt voor andere sectoren m.n. verstandelijk gehandicapten en psychiatrie passende woonruimte gebouwd
Statushouders	Voldoen aan taakstelling	Woningen ter beschikking stellen gespreid in het woningbestand

Tabel 2.6 Stakeholders

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?
Bewonersraad	Breed draagvlak	Goede communicatie met en ondersteunen van een actieve huurdersvertegenwoordiging
Klanttevredenheid	Tevreden klantenbestand	Klanttevredenheidsonderzoek zoals uitgevoerd in 2003 en 2006 opnieuw laten uitvoeren
Informatie verstrekken	Goede voorlichting aan huurders	Klanten deskundig informeren m.b.t. relevante onderwerpen zoals huursubsidie, huurverhoging en woningverbetering door periodieke mailings en jaarlijkse info
Relatie overheid en andere stakeholders	Optimaliseren	Periodiek overleg met betrokken wethouders, overeenkomen van meetbare prestatieafspraken, samenwerken op gebied van leefbaarheid, onderhoud en herstructureren.
Collega in Zeeuws-Vlaanderen	Samenwerking	Zelfstandig blijven zolang dat meerwaarde heeft. Samenwerkingsvoordelen moeten niet onbenut worden gelaten, zoals een steunpunt in Hulst voor klanten van Woongoed en Wst. Hulst. Regelmatig overleg met regionale collega

Tabel 2.7 Organisatie

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?
Toekomst Woonstichting Hulst	Gezonde corporatie	Werkgebied kern Hulst. Zelfstandig blijven, actief bezig zijn, alle middelen inzetten eigen werkgebied zowel op financieel als op personeels gebied
RvC	Adequaat toezicht	Taakverdeling, deskundigheidsbevordering, informatieverstrekking, VTW bijeenkomsten
Personeel	Actief en slagvaardig	Betrekken bij beleidsvorming, deskundigheidsbevordering, jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken
Maatschappelijke ontwikkelingen	Up to date blijven	Ontwikkelingen in de brancheorganisatie volgen, deelnemen aan contactdagen, regionale netwerken op gebied van zorg, wonen, middenstand, contacten gemeenten en klanten.

Tabel 2.8 Financiën

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?
Jaarlijkse huur-aanpassing	Voldoende huur-verhoging ter waarborging financiële continuïteit	Volgens beleid overheid. Te goedkope woningen binnen de bandbreedte meer verhoging geven dan woningen met een hoger % van de maximaal redelijke huur
Huuraanpassing vrijkomende woningen	Eerlijke huren	Vrijkomende woningen die te laag in huur zijn wordt de huur aangepast tot 65 of 75% van de maximaal redelijke huur, volgens het huuraanpassingsoverzicht
Financiën	Solvabele onderneming	De corporatie moet ook op langere termijn aan haar verplichtingen blijven voldoen. Een solvabiliteitsratio van 20% is het uitgangspunt
Treasury	Transparant beleid	Jaarlijks wordt het treasurybeleid vastgesteld in het financieel statuut en door de RvC goedgekeurd
Incasso	Rechtvaardig maar sociaal	Huurders die niet voor de eerste van de maand betalen worden volgens de regionale incassoprocedure aangeschreven. Voor huurachterstanden blijft het mogelijk om regelingen te treffen. Max. huurachterstand is € 25.000,- (streefbedrag per maand op corporatieniveau)
Actief inzetten financiële middelen	Actieve corporatie	Hoe actief WSH kan zijn hangt af van de mogelijkheden tot het ontplooiën van nieuwbouwactiviteiten en projecten als groot onderhoud of herstructurering. Criterium voor het actief inzetten der middelen is de norm die het CFV jaarlijks hanteert om het minimaal benodigde weerstandsvermogen te bepalen

Bron: Woonstichting Hulst

2.3 Overig beleid

Verkoop huurwoningen

Woonstichting Hulst heeft geen actief verkoopbeleid met betrekking tot de huurwoningen. In een drietal wijken is de Woonstichting bereid woningen te verkopen, met name als de zittende huurder daarom vraagt. Woonstichting Hulst heeft hiervoor ruim 300 woningen gelabeld. Het betreft de wijken 'Dullaert', 'Tragel' en 'Moerschans/Liniewijk'. De reden van deze verkopen is het creëren van een betere wijkopbouw wat de leefbaarheid ten goede komt.

Leefbaarheid

Woonstichting Hulst is een sociaal verhuurder die zich mede verantwoordelijk voelt voor de leefbaarheid in de diverse wijken van de kern Hulst. Uit dat oogpunt ondersteunt Woonstichting Hulst initiatieven die de leefbaarheid en het woongenot in de kern Hulst bevorderen.

Woonstichting Hulst geeft het volgende aan in haar jaarverslag over 2008:

De primaire doelstelling van de corporatie is het zorgen voor goede huisvesting voor haar klanten. Bewoners ervaren dat niet alleen de woning bijdraagt in het woongenot, maar ook de omgeving en de aangeboden faciliteiten. Activiteiten die in de leefgemeenschap georganiseerd worden maken deel uit van het comfort dat meetelt hoe bewoners hun woning en leefomgeving waarderen. Woonstichting Hulst heeft een leefbaarheidsfonds, waarin jaarlijks € 40.000 ter beschikking wordt gesteld. De activiteiten

waar de aanvraag voor gedaan wordt, moeten aanwijsbare positieve gevolgen hebben voor de leefbaarheid voor de wijk of de kern Hulst. Indien het bedrag niet wordt opgemaakt, vervalt het restantbedrag.

In dit kader kunnen ook de activiteiten die Woonstichting Hulst ontplooid heeft met betrekking tot de brede school in Hulst genoemd worden. De Woonstichting wil hier in participeren, omdat het van toegevoegde waarde is voor de kern Hulst en daarmee de woonbeleving en leefbaarheid.

2.4 Prestaties en beoordeling

De prestaties op de door de Woonstichting Hulst geformuleerde ambities en doelstellingen zijn gebaseerd op de jaarverslagen en CFV-publicatie 'Corporatie in Perspectief'.

In bijlage 5 is de uitwerking van de beoordeling van de verschillende ambities en doelstellingen opgenomen. Op de hoofdonderdelen scoort Woonstichting Hulst als volgt:

Tabel 2.9 Beoordeling prestaties eigen ambities en doelstellingen

Ambities en doelstellingen	Beoordeling
Verhuur en verkoop	7,7
Kwaliteit woningvoorraad	7,2
Nieuwbouw	7,0
Leefbaarheid	7,6
Bijzondere doelgroepen	7,5
Stakeholders	8,0
Financiën	7,8
Organisatie	8,0
Gewogen gemiddelde	7,7

Woonstichting Hulst presteert op alle ambities en doelstellingen ruim voldoende tot goed. Wanneer gekeken wordt naar een aantal afzonderlijke velden kan het volgende opgemerkt worden. In het kader van het woningaanbod voor bijzondere doelgroepen valt de bouwproductie voor deze groep in positieve zin op. In de periode 2006-2008 zijn verschillende projecten voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd.

2.5 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonstichting Hulst resulteert het volgende beeld:

Tabel 2.10 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings-factor	Gewogen oordeel
I. Feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan eigen doelen en ambities	De doelen en ambities zijn verwoord in een beleidsplan voor de periode 2005-2012. De doelen en ambities worden regulier besproken met de Raad van Commissarissen. De doelen en ambities zijn niet altijd SMART verwoord. Monitoring vindt plaats in de jaarverslagen. Het is duidelijk zichtbaar, dat Woonstichting Hulst prestaties levert. De koppeling aan de eigen doelen en ambities is niet altijd even duidelijk te maken. De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties die gemeten worden, in ruim voldoende mate bijdragen aan de realisatie van de eigen doelen en ambities.	7,7	70%	5,4
II. Missie, visie en doelen zijn geformuleerd, passend bij corporatie en werkgebied	De missie, visie en doelen passen bij de corporatie en het werkgebied. Woonstichting Hulst heeft haar werkgebied in de kern Hulst. De ambities die geformuleerd zijn, spelen in op de ontwikkelingen in het werkgebied en de regio Zeeuws-Vlaanderen.	8	10%	0,8
III. Doelen zijn geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing in meetbare eenheden	De doelstellingen zijn deels doorvertaald in concrete planningen (onderhoud en nieuwbouw). De financiële onderbouwing vindt plaats in de meerjarenbegroting.	6	10%	0,6
IV. Corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren en trekt daaruit conclusies	Woonstichting Hulst beoordeelt jaarlijks het eigen presteren in de jaarverslagen en trekt daaruit conclusies voor het te volgen beleid (zichtbaar in de jaarverslagen daarna en de RvC-verslagen).	7	10%	0,7
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: 7,5 (afgerond 8)				

Woonstichting Hulst heeft haar ambities en doelstellingen verwoord in een beleidsplan voor de periode 2005-2012. Jaarlijks wordt beoordeeld of de onderwerpen nog actueel zijn of mogelijk aanvulling behoeven. De doorvertaling naar meetbare prestatieindicatoren vindt nog niet op alle onderdelen plaats. De monitoring van de prestaties vindt vooral plaats in de jaarverslagen, waarin jaarlijks hetzelfde format wordt gebruikt.

Vanuit de geleverde prestaties wordt duidelijk, dat Woonstichting Hulst haar ambities en doelstellingen voor een groot deel waarmaakt.

3 Presteren naar Opgaven (PnO)

3.1 Inleiding

Het werkgebied van Woonstichting Hulst betreft de kern Hulst. Dit is in het verleden overeengekomen met collega-corporatie Woongood Zeeuws-Vlaanderen die actief is in de hele regio Zeeuws-Vlaanderen en daarbij de overige kernen van de gemeente Hulst voor haar rekening neemt.

3.2 Regionale opgaven

3.2.1 Provinciale Woonvisie 2005-2015

In november 2004 is de provinciale woonvisie voor de komende 10 jaar vastgesteld. Belangrijke uitgangspunten van het provinciale beleid zijn:

- Het stimuleren van de omvang en diversiteit van de woningbouwproductie
- Het stimuleren van herstructureringsprojecten
- Ruimte bieden voor 'bijzondere' woonwensen
- Zorgdragen voor kwetsbare groepen op de woningmarkt

De provincie stuurt door middel van:

- De bundelingsdoelstelling: een vaste verhouding voor woningbouw van 50-20-30 tussen de stedelijke ontwikkelingszone Terneuzen/Kanaalzone (50%), de dragende kernen Hulst en Oostburg (20%) en de overige kernen (30%).
- Zuinig ruimtegebruik: minimaal 50% van de woningbouw op herstructurerings- en inbreidingslocaties te laten plaatsvinden.

De gemeenten bepalen binnen bovenstaande randvoorwaarden zelf de omvang, spreiding en samenstelling van het bouwprogramma.

3.2.2 Onverkende paden. Uitdagingen voor de provincie Zeeland door de veranderende bevolkingsopbouw.

In 2008 is dit document opgesteld vanuit het gezichtspunt van de krimpproblematiek in de provincie Zeeland. Deze nieuwe demografische context stelt de provincie voor nieuwe uitdagingen. Deze zijn als volgt:

Uitdaging 1: Kwaliteitsslag op de woningmarkt en werklocaties

Uitdaging 2: Welvaartsgroei bij stabilisatie en afname van de beroepsbevolking

Uitdaging 3: Voorzieningenpeil aanpassen aan nieuwe situatie

Uitdaging 4: Basisonderwijs aanpassen aan nieuwe situatie

Uitdaging 5: Openbaar vervoer aanpassen aan nieuwe situatie

Uitdaging 6: Geen kramp over krimp (krimp pas na 2020, wel sterke lokale verschillen)

Uitdaging 7: Behouden en aantrekken van nieuwe inwoners en werknemers

Uitdaging 8: Kennis vergaren

De corporaties worden in de notitie tweemaal genoemd:

Met het herstructureren van koopwoningen is echter nog weinig ervaring opgedaan. In de 'pioniersregio's' waar leegstand ontstaat zal de provincie samen met gemeenten en corporaties op dit gebied het wiel moeten uitvinden.

Er zal in elke regio een moment zijn dat de woningmarkt verzadigd raakt en onvoldoende nieuwe huishoudens van buiten aangetrokken kunnen worden. Dit omslagpunt is cruciaal en moet tijdig gesignaleerd worden. In deze gebieden zal als men doorgaat met bouwen leegstand ontstaan. Hier is sprake van een nieuwe situatie waarmee op het gebied van woonbeleid nauwelijks ervaring is opgedaan. Er zal daar gepioneerd moeten worden met nieuwe instrumenten. Gezamenlijk met gemeenten en corporaties zou gekeken kunnen worden hoe dit het meest effectief opgepakt kan worden en welke middelen en instrumenten hiervoor beschikbaar moeten worden gesteld.

3.2.3 Convenant Ontmanteld

In de provincie Zeeland is het Convenant Ontmanteld afgesloten tussen gemeenten, politie, openbaar ministerie, Delta Nuts en de corporaties. In dit convenant is beschreven hoe de deelnemers omgaan met de problematiek van hennepcultuur en de handel daarin die plaatsvindt in sociale huurwoningen. Het doel van de samenwerking is het nemen van maatregelen teneinde gevaarlijke en criminele activiteiten met betrekking tot hennepkwekerijen te voorkomen en te bestrijden en daarnaast het woon- en leefklimaat te beschermen.

3.3 Lokale opgaven

De lokale opgaven voor Woonstichting Hulst vloeien voort uit het gemeentelijke beleid zoals weergegeven in de Woonvisie 2005, met een doorkijk naar 2015. Vervolgens zijn de lokale opgaven in de prestatieovereenkomst tussen gemeente en corporaties vertaald voor de periode 2007-2011.

3.3.1 Woonvisie 2005

De gemeentelijke Woonvisie hanteert de uitgangspunten van het hierboven beschreven provinciale beleid. De gemeente Hulst wil haar strategische ligging tussen Antwerpen en de zone Gent-Terneuzen beter benutten door meer in te zetten op de functie als woon- en recreatiegemeente.

De gemeente Hulst heeft de volgende visie verwoord:

Hulst wil een gemeente zijn waar een goed woningaanbod en een aantrekkelijke woonomgeving voor alle inwoners de hoogste prioriteit heeft.

De gemeente heeft hierbij drie aandachtspunten genoemd:

- Behouden en werven van inwoners
 - Ruim en rustig wonen. De gemeente wil kwaliteitsvragers een kans geven in Hulst de woonwens te realiseren. De ruimte en het groene karakter bieden de juiste potenties voor ontwikkelingsmogelijkheden

- Stimuleren van de omvang en de diversiteit van nieuwbouw
 - Continuïteit in voldoende aanbod van bouwgrond
 - Ruimte voor bijzondere woonwensen (woonmilieus en woningen)
 - Promotie en acquisitie gericht op zowel het Nederlandse als het Belgische deel van de regio (Rotterdam-Antwerpen-Gent)
- Aandacht voor alle doelgroepen
 - De gemeente wil alle doelgroepen van beleid (lagere inkomens, starters en jongeren, senioren, gehandicapten, woonwagenbewoners) de kans geven. Dit betekent dat in het woonbeleid wordt ingezet op voldoende betaalbare woningen van een voldoende kwaliteit voor alle doelgroepen, ook in de toekomst
 - Wonen en zorg: uitvoering geven aan het gemeentelijk beleid ten aanzien van 'wonen, zorg en welzijn'
 - Lagere inkomens/starters: voldoende aanbod en voldoende keuzevrijheid
 - Faciliteren woonwagenbewoners
 - Huisvesten van statushouders: invulling van de taakstelling
- Verbeteren van de woonkwaliteit
 - De gemeente wil het woonklimaat verbeteren. Dit houdt in dat wordt gefocust op de kwaliteit van de openbare ruimte en veiligheid en dat wordt gestreefd naar het behoud van een zo adequaat mogelijk voorzieningenniveau. Door herstructurering van de woningvoorraad wordt verpaupering tegengegaan. Integrale woningkwaliteit en duurzaam bouwen moeten de kwaliteit van woningen verbeteren.
 - Aandacht voor de woonomgeving
 - Stimuleren van de herstructurering van bestaande woningvoorraad: inbreidingslocaties gaan voor op uitbreidingslocaties
 - Integrale woningkwaliteit (levensloopbestendig wonen)

3.3.2 Prestatieovereenkomst 2007-2011

De prestatieovereenkomst is afgesloten tussen de gemeente Hulst, Woonstichting Hulst en Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Partijen richten zich specifiek op de volgende doelgroepen:

Tabel 3.1 Doelgroepen uit prestatieovereenkomst 2007-2011

Doelgroep	Uitwerking
Senioren	Doel is het zorgen voor voldoende comfortabele extramurale woningen die passen bij de woon- en (toekomstige) zorgbehoefte van deze seniorendoelgroepen
Specifieke doelgroepen zoals mensen met een lichamelijke en verstandelijke beperking en (ex) psychiatrische patiënten	De woningcorporaties krijgen regelmatig vragen van instellingen voor de genoemde doelgroep om speciale (groeps) woningen te bouwen. In principe zullen de corporaties altijd gevolg geven aan deze vragen
Thuisloze jongeren	Ook in de gemeente Hulst zijn er jongeren die min of meer thuisloos zijn en baat kunnen hebben met een begeleide woonvorm
Vergunninghouders	Corporaties zullen zorgen voor voldoende aanbod van woningen

Doelgroep	Uitwerking
Koopstarters	Er is behoefte onder jongeren en andere starters op de koopmarkt aan goedkope koopwoningen
Woonwagbewoners	In de gemeente Hulst zijn ongeveer 60 standplaatsen verdeeld over diverse locaties. Het beleid is om de bestaande bewoners te faciliteren, maar het aanbod niet verder uit te breiden

Bron: prestatieovereenkomst 2007-2011

Wanneer de gemaakte prestatieafspraken onderverdeeld worden naar de prestatievelden vanuit de visitatiemethodiek, kan het volgende overzicht weergegeven worden:

Tabel 3.2 Uitwerking naar prestatievelden

Prestatieveld	Uitwerking
Beschikbaarheid	- Omvang woningvoorraad huur is vastgelegd - Totaal 358 woningen aangewezen voor verkoop (Wst. Hulst)
Betaalbaarheid	- Verkoop ca. 15 woningen per jaar (Wst. Hulst) - Partijen zullen koopstarters vooral bedienen met behulp van het verkoopbeleid van bestaande woningen, in combinatie met een 'opplusservice' en eventueel een starterslening
Bijzondere doelgroepen	- Partijen zorgen voor voldoende levensloopbestendige woningen in Hulst - Corporaties zijn bereid om het eigendom en het beheer van woonwag-standplaatsen en huurwoonwagens over te nemen van de gemeente (onderhandelingen afgerond uiterlijk 1-1-2008)
Leefbaarheid en veiligheid	- Het beleid van de corporaties ten aanzien van het voorkomen van huisuitzetting en hulp voor mensen met (betalings)problemen richt zich op een zo vroeg mogelijke signalering opdat de huurder tijdig kan worden geholpen - Bijdragen aan initiatieven die het 'zelforganiserend vermogen' van bewoners aanspreken en versterken - Medewerking verlenen aan het verbreden van de kernteams Wonen, Welzijn en Zorg naar andere sectoren en het uitbouwen van de signaalfunctie van deze kernteams (bijv. psychiatrie, jeugdzorg) - In alle kernen en wijken een schouw in combinatie met een opplusdag uitvoeren (uiterlijk 1 januari 2008 afspraken over de te volgen werkwijze) - Corporaties zijn bereid tot overname en exploitatie van maatschappelijk onroerend goed. Corporaties zijn bereid om onrendabel te investeren in overname van dorps- en wijkhuizen. Ander maatschappelijk vastgoed zal alleen kostendekkend verhuurd en beheerd worden.
Bouwproductie	- Maximale onrendabele top bij nieuwbouw sociale huurwoningen € 45.000 11 projecten benoemd (Wst. Hulst) zowel herstructurering als nieuwbouw.
Herstructurering	2007-2011: 325 woningen aanpassen (Wst. Hulst) conform meerjarenbegroting 2007-2011: herstructurering ca. € 26 miljoen, waarvan ca. € 8 miljoen onrendabel (Wst. Hulst) - Gezamenlijk anti-verkrottingsbeleid, ca. 10 woningen per jaar aanpakken

Prestatieveld	Uitwerking
Duurzaamheid en energie	• Corporaties zullen uiterlijk 1-1-2009 onderzoek doen naar de energieprestaties van hun woningvoorraad • Uiterlijk 1-7-2009 beleid vastgelegd voor verbetering van de energieprestaties van de woningvoorraad

Bron: prestatieovereenkomst 2007-2011

Elk kwartaal worden deze prestatieafspraken besproken tijdens het bestuurlijk overleg tussen de corporaties en de gemeente Hulst.

3.4 Samenwerking

Op het terrein van wonen en zorg werkt Woonstichting Hulst samen met zorgverlenende instellingen om samen projecten te realiseren. Bij deze initiatieven levert Woonstichting Hulst de gebouwen en de zorgverstrekker levert de zorg. Woonstichting Hulst werkt samen met:

- De Blauwe Hoeve (centrum voor verzorging en verpleging)
- Stichting Tragel (instelling voor mensen met een verstandelijke handicap)
- Emergis (instelling voor mensen met een psychiatrische stoornis)

3.5 Presteren naar opgaven

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties op de opgaven in het werkgebied is gebaseerd op de navolgende informatie:

- Verslagen vergaderingen Raad van Commissarissen
- Jaarverslagen
- Corporatie in perspectief

De uitwerking van de beoordeling van de prestaties naar opgaven wordt weergegeven in bijlage 6. Gezien het feit, dat de prestatieafspraken met de gemeente en Woongood Zeeuws-Vlaanderen gelden voor de periode 2007-2011 wordt in het kader van de visitatie alleen gekeken naar 2007 en 2008. Onderstaand wordt per prestatieveld van de visitatiemethodiek het totaal gewogen cijfer weergegeven:

Tabel 3.3 Beoordeling prestaties naar opgaven in het werkgebied

Prestatieveld	Beoordeling
Beschikbaarheid	8,0
Betaalbaarheid	6,7
Bijzondere doelgroepen	9,0
Leefbaarheid en veiligheid	7,4
Bouwproductie	7,5
Herstructurering	8,0
Duurzaamheid en energie	8,5
Gewogen gemiddelde	7,7

3.6 Presteren naar Opgaven: goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonstichting Hulst resulteert het volgende beeld.

Tabel 3.4 Presteren naar Opgaven in het werkgebied

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
I De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan	De externe opgaven van Woonstichting Hulst liggen in de kern Hulst. Met de gemeente Hulst en collega-corporatie Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft Woonstichting Hulst de opgaven vastgelegd in prestatieafspraken (2007-2011). De visitatiecommissie concludeert dat Woonstichting Hulst de opgaven in het werkgebied ruim voldoende waarmaakt.	7,7	70%	5,4
II De corporatie heeft op elk van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en, voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen	Woonstichting Hulst heeft op elk van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in de gemeente behorend tot haar werkgebied voordoen. Daarnaast zet zij zich samen met de collega-corporaties in Zeeuws-Vlaanderen in voor de regionale opgave indien dit tot de mogelijkheden behoort.	8	10%	0,8
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld	De lokale opgaven komen voor een groot deel overeen met de ambities en doelstellingen die Woonstichting Hulst zichzelf heeft gesteld. De verantwoording vindt plaats in het reguliere overleg alsmede in het jaarverslag. Prioritering van activiteiten wordt niet weergegeven.	7	10%	0,7
De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is	Woonstichting Hulst geeft in haar jaarverslagen weer met welke partijen samenwerkt wordt om tot realisatie van de afspraken te kunnen komen.			
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies	De monitoring van de prestatieafspraken vindt jaarlijks plaats. Aan de resultaten worden door de convenantpartners conclusies verbonden.	8	10%	0,8
Presteren naar Opgaven: 7,7 (afgerond 8)				

Woonstichting Hulst presteert goed wanneer gekeken wordt naar de opgaven in het werkgebied. De corporatie kent de opgaven in de kern Hulst goed en heeft de opgaven samen met gemeente en maatschappelijke partners vastgelegd in lokale afspraken. Met de ge-

meente Hulst en de collega-corporatie Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn prestatieafspraken gemaakt en met maatschappelijke partners wordt op projectniveau samengewerkt.

Op alle gemaakte afspraken laat Woonstichting Hulst voldoende tot goede prestaties zien. Vooral op de prestatievelden bijzondere doelgroepen en duurzaamheid en energie zijn de prestaties goed te noemen. De aandacht voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen is groot, niet alleen wordt de nieuwbouw levensloopbestendig gerealiseerd, ook in de bestaande bouw wordt tegemoet gekomen aan de vraag naar huisvesting voor deze groepen. Wat betreft prestaties op het gebied van duurzaamheid en energie kan opgemerkt worden dat Woonstichting Hulst als beste scoort in de vergelijking van de energielabelklassen van de voorraad van de Zeeuwse corporaties. Ter illustratie: van de voorraad van Woonstichting Hulst heeft 66% van de woningen een A-, B- of C-label. De overige Zeeuwse corporaties hebben een aandeel van ca. 15 tot ca. 30%.

4 Presteren volgens Stakeholders (PnS)

4.1 Inleiding

Woonstichting Hulst kent de stakeholders in het werkgebied, heeft formeel en informeel overleg met hen en werkt met hen samen.

4.2 Samenwerking en overleg

Convenanten en samenwerking

Met de gemeente Hulst en Woongood Zeeuws-Vlaanderen is een prestatieovereenkomst gesloten voor de periode 2007-2011. Met beide partijen vindt eenmaal per kwartaal bestuurlijk overleg plaats. Daarnaast werkt Woonstichting Hulst op projectbasis samen met diverse zorginstellingen.

Huurders

De contacten met de huurders vinden op verschillende manieren plaats. Eenmaal per jaar worden alle huurders in samenwerking met de bewonersraad uitgenodigd. Het beleid van Woonstichting Hulst en het functioneren van de bewonersraad worden dan toegelicht.

De bewonersraad bestaat uit een vertegenwoordiging van de huurders en heeft acht leden, verdeeld over de diverse wijken waarin het woningbezit is gelegen. Woonstichting Hulst voert frequent overleg met de Bewonersraad betreffende alle onderwerpen die voor huurders van belang zijn. Hierbij kan gedacht worden aan onderwerpen als huurverhoging en onderhoud.

De kosten die voortvloeien uit de activiteiten van de bewonersraad worden door Woonstichting Hulst vergoed. Ook wordt administratieve assistentie verleend.

Tevredenheidsmetingen

In 2008 heeft USP een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarin de volgende onderwerpen onderzocht zijn:

- Tevredenheid met de woning, woonomgeving en dienstverlening van de corporatie
- Verhuisgeneigdheid en doorstroming
- Communicatie (internetgebruik, website evaluatie en bewonersblad)

Tevredenheid met de woning

Op de meeste punten wordt boven een 7 gescoord. Bewoners zijn het minst tevreden met de gehorigheid van de woning en de grootte van de berging. Behalve gehorigheid van de woning scoort Hulst op alle punten boven het landelijk gemiddelde.

Tevredenheid met de dienstverlening

Op de meeste punten wordt boven de 7 gescoord. Aandacht behoeven de punten: informatie over woningen, oplossen van gebreken en informatie over ontwikkelingen in de wijk. Hulst scoort op bijna alle punten boven het landelijk gemiddelde.

Tevredenheid met de woonomgeving en leefbaarheid

Op het merendeel van de aspecten wordt de woonomgeving bovengemiddeld beoordeeld. Aspecten die als eerste in aanmerking komen voor verbeterpunten zijn winkels in de buurt en diversiteit van winkels.

Verbeterpunten zijn verkeersveiligheid verbeteren, meer parkeergelegenheid, meer speelvoorzieningen, meer winkels, veiligheid verbeteren.

Er wordt geconcludeerd dat Hulst over het algemeen veel hoger scoort dan het landelijk gemiddelde. Dit geldt zowel voor de woning als voor de dienstverlening en de woonomgeving.

Verhuisgeneigdheid en doorstroming

Het huren van een woning is iets populairder dan het kopen van een woning. Het economisch klimaat is hier in hoge mate de oorzaak van.

- 41% van de huurders zegt nog minstens 10 jaar in de woning te willen blijven wonen;
- 64% van diegenen die binnen 10 jaar willen verhuizen zijn van plan weer te huren.

Communicatie

Internet wordt door de huurders van Hulst veelal gebruikt voor het opzoeken van informatie en ontvangen en verzenden van email. De website wordt gemiddeld met een 6,2 beoordeeld. USP adviseert om de pagina structureel te verbeteren en deze meer persoonlijk en interactief te krijgen richting de huurder.

Het bewonersblad wordt door 35% van alle huurders altijd gelezen. Men is tevreden over het blad in totaal.

4.3 Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie

ECORYS heeft er in overleg met Woonstichting Hulst voor gekozen om de stakeholders door middel van een stakeholdersbijeenkomst te betrekken bij de maatschappelijke visitatie. Alleen de beide collega-corporaties uit Zeeuws-Vlaanderen zijn in een persoonlijk interview bevraagd.

De stakeholders zijn uitgenodigd in een gezamenlijke brief van de Woonstichting Hulst en ECORYS, waarin de doelstelling van de maatschappelijke visitatie werd uitgelegd en om medewerking werd gevraagd. ECORYS heeft vervolgens de stakeholders telefonisch benaderd om hun aanwezigheid bij de bijeenkomst te checken. Voor een stakeholder was het niet mogelijk de bijeenkomst bij te wonen; in samenspraak met de Woonstichting Hulst is er voor gekozen deze stakeholder voor een telefonisch interview te benaderen. De resultaten van dit gesprek zijn meegenomen in de navolgende paragraaf.

In de navolgende subparagrafen worden de meningen en oordelen van de stakeholders weergegeven. Het gaat hierbij steeds om het oordeel van de stakeholders en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

4.3.1 Stakeholdersbijeenkomst 4 november 2009

In totaal zijn 13 stakeholders bij de bijeenkomst aanwezig geweest met de onderstaande achtergronden:

- Gemeente (2 stakeholders)
- Maatschappelijke partners (4 stakeholders)
- Bewonersraad (7 stakeholders)

Telefonisch is nog een stakeholder vanuit de groep maatschappelijke partners bij de visitatie betrokken. In totaal hebben 14 stakeholders hun medewerking verleend.

Het programma voor de bijeenkomst was als volgt: na een uitleg over de maatschappelijke visitatie en een beknopte profilering van de Woonstichting Hulst, is in drie gespreksrondes aan de stakeholders een oordeel gevraagd over de prestaties van Woonstichting Hulst. De rondes hadden als thema:

1. Ambities en doelstellingen van Woonstichting Hulst.
2. Opgaven in het werkgebied.
3. Een boodschap aan Woonstichting Hulst.

De rondes zijn ingeleid met een beknopt overzicht van relevante informatie over Woonstichting Hulst. Vervolgens is aan de stakeholders gevraagd om aan te geven welk belang zij hechten aan de genoemde ambitie, doelstelling of opgave en tevens een oordeel uit te spreken over de prestaties van de corporatie. In de derde ronde is de stakeholders ruimte gegeven voor een aanvullende beoordeling of 'boodschap' van de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Er zijn enquêteformulieren gebruikt voor het inventariseren van het oordeel. Na elke ronde heeft een korte discussie plaatsgevonden. Bijlage 3 geeft een overzicht van de bij de maatschappelijke visitatie betrokken stakeholders.

Ronde 1: Presteren naar eigen ambities en doelstellingen

De eigen ambities en doelstellingen van de Woonstichting Hulst zijn afkomstig uit haar beleidsplan. Er is de stakeholders gevraagd om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven:

- hoe belangrijk zij deze ambities en doelstellingen vinden;
- welk oordeel zij hebben over de prestaties van Woonstichting Hulst.

Wanneer de stakeholders geen mening hadden of geen beoordeling konden geven, is hen gevraagd om een vraagteken te noteren. In de tabellen wordt het belang dat stakeholders aan een doelstelling hechten, weergegeven en vervolgens de beoordeling van de prestaties van Woonstichting Hulst op deze doelstelling.

De eigen ambities en doelstellingen van Woonstichting Hulst zijn gegroepeerd naar een aantal thema's. In bijlage 7 wordt deze uitwerking weergegeven, zoals dat gebruikt is tijdens de stakeholdersbijeenkomst.

Vanuit het overzicht wordt duidelijk, dat de stakeholders vooral belang hechten aan de ambities en doelstellingen die met de woningvoorraad en de leefbaarheid te maken hebben. Hierbij kan gedacht worden aan de afhandeling van klachten, de kwaliteit van het woningbezit en de kwaliteit van de woonomgeving.

Tabel 4.1 Stakeholdersoordeel over ambities en doelstellingen Woonstichting Hulst

Ambities en doelstellingen woonstichting Hulst	belang volgens stakeholders	geen mening over het belang ervan	beoordeling van de prestaties van woonstichting Hulst	geen mening over de prestaties
Woningvoorraad-herstructurering	8,3	1	7,6	3
Nieuwbouw-verkoop/verhuur bestaande voorraad	7,7	1	7,7	2
Leefbaarheid-veiligheid	8,2	0	7,3	1
Stakeholders	7,9	0	7,5	0
Bijzondere doelgroepen	8,1	1	8,2	1
Overig	7,8	1	7,7	2
	8,0		7,7	

Het minste belang hechten de stakeholders aan de ambities en doelstellingen die te maken hebben met nieuwbouw en verkoop/verhuur van de bestaande voorraad. Overigens liggen de beoordelingen niet ver van elkaar. Wanneer gekeken wordt naar de beoordeling van de prestaties wordt duidelijk, dat niet alle stakeholders zicht hebben op de geleverde prestaties, vooral bij de ambities en doelstellingen op het gebied van de woningvoorraad. De prestaties worden gemiddeld met een 7,7 beoordeeld, waarbij de prestaties ten aanzien van de bijzondere doelgroepen eruit springen.

Op een aantal aspecten is de discussie met de stakeholders gevoerd:

Leefbaarheid

Op het gebied van leefbaarheid en herstructurering zijn meerdere partijen betrokken bij een proces. De Woonstichting doet hier wel iets mee, maar kan dat niet alleen. Soms zijn compromissen nodig. De stakeholders merken op dat samenwerking op het gebied van leefbaarheid sterker ingezet kan worden, hetgeen zowel voor de Woonstichting geldt als vanuit de maatschappelijke partners. De huurders worden goed geïnformeerd over de voorgenomen activiteiten van de Woonstichting op het gebied van veiligheid van de woningen. De stakeholders zien ook hier mogelijk een verbreding, bijvoorbeeld door het formeren van een werkgroep vanaf de fase van planvorming.

Belangrijke ambities - prestaties

Vanuit de huurders wordt op de beschikbaarheid van woningen (binnen twee maanden een woning toegewezen krijgen), het niveau van de renovatie en de betaalbaarheid van de woningen hoog gescoord als ambitie. Ook de prestaties van woonstichting Hulst zijn duidelijk zichtbaar op deze aspecten, en worden hoog gescoord.

Vanuit de gemeente wordt de aandacht voor bijzondere doelgroepen belangrijk geacht. Op het gebied van samenwerking scoort woonstichting Hulst goed. Daarnaast hechten de stakeholders groot belang aan de kwaliteit van de woningvoorraad en de leefbaarheid. Dit laatste aspect wordt door meerdere stakeholders als belangrijk ervaren, maar de score voor de prestaties loopt uiteen. Er zijn (nog) geen leefbaarheidsproblemen in Hulst, maar het verdient wel de nodige aandacht om dit zo te handhaven. Een project als buurtbemiddeling (nog niet in Hulst) zou hier een rol in kunnen spelen.

Ronde 2: Opgaven in het werkgebied

Er is met de stakeholders gesproken over de opgaven in het werkgebied, die onder meer blijken uit de gemeentelijke woonvisie en de prestatieafspraken die de Woonstichting heeft gemaakt met de gemeente Hulst en Woongood Zeeuws-Vlaanderen. In onderstaande tabel worden de resultaten weergegeven.

Tabel 4.2 Stakeholdersoordeel over de lokale opgaven

Opgaven in het werkgebied woonstichting Hulst	belang volgens stakeholders	geen mening over het belang ervan	beoordeling van de prestaties van woonstich- ting Hulst	geen mening over de presta- ties
Beschikbaarheid	7,5	2	7,6	4
Betaalbaarheid	7,9	1	7,6	3
Bijzondere doelgroepen	8,3	0	8,2	1
Leefbaarheid en veiligheid	8,1	0	7,5	2
Nieuwbouwproductie	7,9	1	8,5	2
Stedelijke vernieu- wing/herstructurering	8,2	1	8,1	2
Duurzaamheid en energie	8,1	2	7,7	4
	8,0		7,9	

Het belang dat de stakeholders aan de lokale opgaven hechten en de beoordeling van de prestaties die zij vervolgens geven lopen niet ver uiteen. Het grootste belang wordt gehecht aan de bijzondere doelgroepen en de herstructurering. Wat betreft de prestaties wordt vooral de nieuwbouwproductie hoog gewaardeerd, gevolgd door de prestaties op de velden 'bijzondere doelgroepen' en 'herstructurering'. Opvallend is dat op de prestatievelden 'beschikbaarheid' en 'duurzaamheid en energie' een relatief groot deel van de stakeholders geen zicht op de prestaties van Woonstichting Hulst hebben.

Op een aantal aspecten is de discussie met de stakeholders gevoerd:

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van woningen wordt belangrijk gevonden door veel stakeholders, elk vanuit een ander gezichtsveld. Daar waar het gaat om beschikbaarheid van woningen voor bijzondere doelgroepen, wordt opgemerkt dat de wachttijden voor een goedkope/betaalbare woning in de vesting Hulst lang zijn en dat het moeilijk is voor mensen van buiten de vesting om in de kern Hulst een woning te bemachtigen. Dit betekent dat de mensen die in aanmerking komen voor de goedkope voorraad nu aangewezen zijn op de buitengebieden of via zogenaamde huisjesmelkers aan woonruimte komen. Dit is met name voor de maatschappelijke partners een zorgelijke ontwikkeling.

Betaalbaarheid

Betaalbaarheid is een belangrijk item voor alle stakeholders, waarbij ook hier opgemerkt wordt dat de betaalbaarheid van woningen in relatie gezien met de doelgroep 18-23 jarigen wellicht tot problemen gaat leiden. Deze groep komt niet in aanmerking voor huurtoeslag en is dus echt aangewezen op de goedkoopste voorraad. Hier zou Woonstichting Hulst wellicht iets in kunnen betekenen. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat het initiatief

hiertoe ook genomen kan worden door andere stakeholders. Samenwerking op dit aspect kan tot verbetering leiden.

Nieuwbouw – bijzondere doelgroepen

Ten aanzien van de nieuwbouwproductie en de bijzondere doelgroepen wordt geen discussie gevoerd, maar wordt door de stakeholders aangegeven dat zij de prestaties van Woonstichting Hulst op deze velden waarderen.

Duurzaamheid en energie

De opgaven op het gebied van duurzaamheid en energie worden als belangrijk ervaren, er wordt wel opgemerkt dat de afspraken niet ambitieus zijn en wellicht wat laat ingezet⁶.

Leefbaarheid van de kleine kernen

Tot slot komt de problematiek van de leefbaarheid van de kleine kernen aan de orde. Door het verdwijnen van voorzieningen ontstaat een ‘grijze trek’ naar de vesting Hulst. Op zich is dat goed voor de Woonstichting, maar qua woningtoewijzing is er in deze marktsituatie wel sprake van een bepaalde afzetproblematiek. Vanuit de buitengebieden willen senioren wel verhuizen, maar pas als ze hun huidige woning verkocht hebben.

Ronde 3: Boodschap aan Woonstichting Hulst

Op basis van een aantal open vragen is de boodschap aan Woonstichting Hulst door de stakeholders geformuleerd.

Wat is uw algemene indruk van Woonstichting Hulst

Aspecten die genoemd worden zijn: goed, positief, degelijk, kleinschalig, betrouwbaar, maatschappelijk betrokken, klein maar slagvaardig, investeringsbereid, komt op voor belangen van bewoners, open, aanspreekbaar.

Houden ze zich bezig met de goede dingen

De stakeholders vinden over het algemeen dat Woonstichting Hulst zich met de goede dingen bezighoudt.

Laten ze dingen liggen?

Over het algemeen vinden de stakeholders dat niet. Op een aantal aspecten is nog wat te winnen, zoals de leefbaarheid en de veiligheid, de huisvesting van jongeren (18-23 jaar), de huisvesting van grote gezinnen met een minimum inkomen.

Wordt u als stakeholder voldoende geïnformeerd en betrokken?

Hier zijn de stakeholders unaniem positief over. De korte lijnen met Woonstichting Hulst worden gewaardeerd. De afstemming op bijvoorbeeld het gebied van leefbaarheid en veiligheid is wel een aandachtspunt.

De Woonstichting Hulst als automerk

De volgende merken worden genoemd: Peugeot 107 (klein en degelijk), Audi (degelijk, kwaliteit, uitstraling), Nissan Micra (klein, fijn, best sportief, maar stukt wel af en toe), Mercedes (betrouwbaar).

⁶ Zie bijlagen hoofdstuk 3: opgaven in het werkgebied

De rode draad kan als volgt verwoord worden: een kleine organisatie, die degelijk en betrouwbaar is.

Boodschap

- Blijf kleinschalig, niet alleen oog voor senioren, maar ook voor jongeren
- Ga zo door
- De beperkte omvang van de organisatie zorgt wellicht voor kwetsbaarheid; de grote inzet en kennis en kunde van de directeur-bestuurder kunnen hierin een rol spelen
- Bredere aandacht voor leefbaarheid en veiligheid
- Oppassen voor bouwen voor de leegstand

Rapportcijfer

Het overkoepelende rapportcijfer dat door de stakeholders gegeven wordt komt gemiddeld op een 8,1.

De verschillende stakeholders hebben de volgende rapportcijfers gegeven:

Type stakeholders	Rapportcijfers	Gemiddeld
Bewonersraad	7 - 9	8,2
Gemeente	7,5	7,5
Maatschappelijke partners	7,5 – 8,5	7,9

4.3.2 Collega-corporaties

Woonstichting Hulst werkt met een tweetal corporaties samen binnen Zeeuws-Vlaanderen, te weten Clavis en Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Woonstichting Hulst neemt de kern Hulst voor haar rekening, Clavis doet dat met Terneuzen en Woongoed neemt de overige kernen van Zeeuws-Vlaanderen voor haar rekening.

De samenwerking tussen de drie corporaties verloopt goed; ze profileren zich als één gezicht als gezamenlijke belangen spelen. Fusie is niet aan de orde. De corporaties kijken wel waar ze elkaar kunnen versterken, zonder het belang van de eigen corporatie uit het oog te verliezen. Thema's die spelen binnen de regio zijn het krimpvraagstuk en daaraan gekoppeld de aantrekkelijkheid van Zeeuws-Vlaanderen als woongebied. Daarnaast speelt het matchingsvraagstuk bijvoorbeeld ten aanzien van de opgave in Terneuzen. De drie corporaties zijn van mening dat deze problematiek bij voorkeur binnen Zeeuws-Vlaanderen opgelost moet worden.

Een compliment voor de Woonstichting Hulst als je ziet dat ze met weinig mensen veel voor elkaar krijgen. Tegelijkertijd wordt daarmee de kwetsbaarheid van de organisatie duidelijk.

4.4 Presteren volgens Stakeholders: goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonstichting Hulst resulteert het volgende beeld:

Tabel 4.3 Presteren volgens Stakeholders

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oor-deel	We-gings-factor	Gewo-gen oor-deel
Ia De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie (vermogen). Ib De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders.	De stakeholders van Woonstichting Hulst beoordelen zowel de ambities en doelstellingen van de corporatie als de bijdragen aan de lokale opgaven als ruim voldoende tot goed. De prestaties op het gebied van nieuwbouw, beschikbaarheid en bijzondere doelgroepen worden goed gewaardeerd door de stakeholders. De stakeholders zien Woonstichting Hulst als een kleine, degelijke en betrouwbare corporatie, waarbij de grootte van de corporatie ook de kwetsbaarheid van de organisatie aangeeft.	8,1	70%	5,7
II De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelen en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	Woonstichting Hulst kent alle relevante stakeholders binnen haar werkgebied. Er zijn korte lijnen tussen de Woonstichting en de stakeholders; er wordt regelmatig overlegd en afgestemd. Ook met de collega-corporaties binnen Zeeuws-Vlaanderen vindt regelmatig overleg plaats. Woonstichting Hulst heeft met de gemeente Hulst en collega-corporaties prestatieafspraken gemaakt voor de opgaven in de gemeente Hulst.	8	10%	0,8
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	Woonstichting Hulst geeft in de afspraken die met stakeholders gemaakt worden, duidelijk aan op welke wijze men de prestaties wil leveren. De stakeholders worden op formele en informele wijze geïnformeerd. De contacten en de samenwerking met zorg- en welzijnspartijen zijn in de loop der jaren geïntensiveerd. In de jaarverslagen vindt de evaluatie van de prestaties plaats.	8	10%	0,8
IV De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	Woonstichting Hulst bespreekt de geplande prestaties met de stakeholders, in het bijzonder met de bewonersraad. Woonstichting Hulst wil bij alle activiteiten aantonen, dat zij meerwaarde levert aan de kern Hulst. Het beleidsplan van de corporatie is hierop gericht.	8	10%	0,8
Presteren volgens Stakeholders: 8,1 (afgerond 8)				

Woonstichting Hulst kent de stakeholders in haar werkgebied en heeft formeel en informeel contact met hen. Er zijn prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Hulst en col-

lega-corporatie Woongood Zeeuws-Vlaanderen over de invulling van de lokale opgaven. Verder wordt overleg gevoerd met maatschappelijke partners, zorg- en welzijnsinstellingen, alsmede met de bewonersraad.

Woonstichting Hulst monitort de huurderstevredenheid sinds 2008 door middel van USP-onderzoeken.

De stakeholders van Woonstichting Hulst hebben de prestaties beoordeeld als goed. Er is een consistent beeld over de verschillende stakeholders. Het algemene beeld dat naar voren komt is dat Woonstichting Hulst een kleine, degelijke en betrouwbare corporatie is. De omvang van de corporatie geeft volgens de stakeholders wel de kwetsbaarheid van de organisatie aan.

5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie

5.1 Inleiding

Het SEV-referentiekader betreffende de vraag of de corporatie presteert naar vermogen is nog in ontwikkeling. In de eerder uitgevoerde visitaties heeft ECORYS een aanpak ontwikkeld die langs drie invalshoeken gaat:

- De Transparantiemethodiek, ontwikkeld door RIGO Research & Advies.
- De gegevens van het CFV betreffende investeringen, bedrijfsvoering en financiële positie. De gegevens van het WSW betreffende kasstromen en kredietwaardigheid.
- De eigen filosofie en het beleid van de corporatie inzake het vraagstuk van presteren naar vermogen.

Voor de Woonstichting Hulst zijn de laatste twee invalshoeken gebruikt in deze visitatie. Het verzamelen van deze gegevens voor de transparantiemethodiek over de afgelopen jaren kost relatief veel tijd en ligt daarom niet voor de hand.

5.2 Inventarisatie en beoordeling door het CFV

Uit de cijfers van het CFV over de periode 2006 tot en met 2008 komt Woonstichting Hulst naar voren als een financieel gezonde en actieve corporatie. De prognoses laten een toenemende dynamiek in de woningvoorraad zien, vooral ten aanzien van de nieuw te bouwen huurwoningen. In het navolgende worden de gegevens weergegeven over de jaren 2006 tot en met 2008 betreffende de uitgaven aan onderhoud, de mutaties in het bezit, de bedrijfsvoering en de financiële positie. Op onderdelen zijn prognoses beschikbaar voor 2009 tot en met 2013. Daarbij geldt steeds de referentiegroep⁷ als vergelijking, evenals de landelijke cijfers.

Onderhoudsuitgaven en woningverbetering

Woonstichting Hulst heeft veel lagere uitgaven voor klachtenonderhoud dan de referentiegroep en ook het landelijke beeld. Uitgaven voor het mutatieonderhoud liggen eveneens lager dan voor de referentiegroep en het landelijk beeld geldt. Een ander beeld geeft het planmatig onderhoud. Hiervan liggen de uitgaven bijna twee keer zo hoog als voor de referentiegroep en het landelijk beeld. Uitgaven voor planmatig onderhoud zijn na een daling in 2006 echter flink gestegen in 2007.

⁷ Woonstichting Hulst behoort in CFV-termen tot de corporaties met een marktgevoelig bezit.

Tabel 5.1 Onderhoudskosten Woonstichting Hulst, 2006 t/m 2008

x € 1.000	2006	2007	2008	in € per vhe 2008		
				Wst Hulst	Referentie	Landelijk
Klachtenonderhoud	173	165	118	81	290	300
Mutatieonderhoud	196	174	184	127	172	186
Planmatig onderhoud	800	1.369	2.671	1.840	961	978

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Alle onderhoudswerkzaamheden worden door externe aannemers uitgevoerd. Woonstichting Hulst merkt dat door mutatie vrijkomende woningen perfect in orde moeten zijn, omdat woningzoekenden een steeds kritischer houding aannemen. Dit heeft de relatief hoge uitgaven voor planmatig onderhoud tot gevolg. Woonstichting Hulst blijft hiervoor de conditie van het woningbezit inventariseren en actualiseren. Wijzigingen en bijstellingen worden ingebracht en doorgerekend in de meerjaren onderhoudsbegroting. Tevens worden de signalen die vanuit de huurders en bewonersraad afgegeven worden op waarde getaxeerd en voor zover mogelijk meegenomen in de onderhoudsactiviteiten. Voor de jaren 2006 tot en met 2008 is de onderhoudsbegroting ook steeds gerealiseerd.

Uitgaven voor leefbaarheid

De uitgaven voor leefbaarheid zijn in de CFV-gegevens gesplitst in sociale activiteiten en fysieke activiteiten. Het totaal aan leefbaarheidsuitgaven per woongelegenhheid ligt voor de Woonstichting Hulst op een lager niveau dan de referentiegroep. Woonstichting Hulst heeft geen leefbaarheidsuitgaven die betrekking hebben op fysieke activiteiten.

Tabel 5.2 Uitgaven leefbaarheid (realisatie in € per woongelegenhheid 2008)

	Wst Hulst	Referentie	Landelijk
Sociale activiteiten	25	40	58
Fysieke activiteiten	0	55	54
Totaal	25	95	112

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Woonstichting Hulst voelt zich mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de diverse wijken van de kern Hulst. Uit dat oogpunt ondersteunt Woonstichting Hulst initiatieven die de leefbaarheid en het woongenot van de kern Hulst bevorderen. Dit leefbaarheidsfonds is met ingang van 2008 gestart en heeft een looptijd tot het moment dat de exploitatie volgens de begroting negatief wordt of zoveel eerder als blijkt dat er geen beroep op wordt gedaan. Woonstichting Hulst stelt jaarlijks € 40.000,- ter beschikking, waarvan in 2008 € 35.896,- is uitgegeven. In dit bedrag is een bijdrage opgenomen van € 15.000,- die uitbetaald is om de welzijnsactiviteiten in het woon-zorgcomplex de Blaauwe Hoeve financieel te ondersteunen. Door het wegvallen van de subsidiëring vanuit de AWBZ voor de zorgverlenende instantie is besloten om vanaf 2009 structureel vanuit het leefbaarheidsfonds jaarlijks een bijdrage te verstrekken van € 15.000,- om deze voorzieningen voor klanten die in de zorgwoningen wonen in stand te blijven houden.

Mutaties

Het CFV meet de mutaties in het bezit (nieuwbouw, sloop, verkoop, aankoop) als een percentage van de voorraad. Woonstichting Hulst laat een relatief grote dynamiek zien

over de periode 2006 tot en met 2008 voor wat betreft de nieuwbouw van huurwoningen. Wat betreft de overige mutaties is de dynamiek minder groot dan voor de referentiegroep en landelijk geldt. De prognose voor 2009-2013 toont een toenemende dynamiek, vooral waar het de nieuwbouw en de sloop van huurwoningen betreft.

Tabel 5.3 Mutaties in de voorraad Woonstichting Hulst, 2006 t/m 2008 en 2009 t/m 2013

	2006-2008			2009-2013		
	Wst Hulst	Referentie	Landelijk	Wst Hulst	Referentie	Landelijk
Nieuwbouw huur	1,7	1,1	1,0	2,1	1,6	1,6
Sloop huur	0,0	0,7	0,7	1,0	0,7	0,9
Aankoop huur	0,3	1,1	0,9	0,0	0,3	0,5
Verkoop huur	1,0	1,8	1,3	0,3	0,9	0,8
Nieuwbouw koop	0,1	0,4	0,4	0,3	0,5	0,9

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Woonstichting Hulst geeft in haar jaarverslagen een overzicht weer van de nieuwbouwprojecten in voorbereiding en realisatie. Uitgangspunt is het bouwen van levensloopbestendige woningen. Een deel van de nieuwbouwplannen wordt gerealiseerd in samenwerking met een zorg- of welzijnspartij.

Realisatie-index

De Woonstichting Hulst maakte in de periode 2006-2008 de eigen prognoses voor nieuwbouw en verkoop van bezit relatief goed waar. De realisatie-indices voor sloop ligt duidelijk lager dan gepland.

Tabel 5.4 Realisatie-index 2006-2008; uitgedrukt als percentage van de voornemens

Realisatie-index 2006-2008	Woonstichting Hulst	Landelijk
Nieuwbouw	56%	56%
Sloop	1%	45%
Verkoop van bezit	70%	61%

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Kosten en opbrengsten productie

De stichtingskosten van de nieuw gebouwde sociale huurwoningen van Woonstichting Hulst liggen op een gemiddeld niveau. De opbrengsten van verkochte huurwoningen liggen ten opzichte van de referentiegroep iets hoger, maar ten opzichte van het landelijke beeld lager.

Tabel 5.5 Kosten en opbrengsten

Kosten en opbrengsten x € 1	Woonstichting Hulst	Referentie-groep	Landelijk
Sociale huurwoningen			
Bruto stichtingskosten	152.227	166.617	155.528
- grondkosten	27.318	21.675	20.681
- bouwkosten	124.909	135.064	128.809
- bijkomende kosten	0	9.877	6.038
Verkoop bestaand bezit			
Bruto verkoopprijs	130.200	125.223	146.104
Verkoopkosten	1.000	2.915	7.757

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Rentedekkingsgraad

Woonstichting Hulst had steeds een gunstiger rentedekkingsgraad⁸ dan de referentiegroep en het landelijk beeld laten zien. In 2008 daalt ook voor Woonstichting Hulst de rentedekkingsgraad, maar is deze nog steeds hoger dan voor de referentiegroep en het landelijke beeld geldt.

Tabel 5.6 Interest coverage ratio

Interest coverage ratio	2005	2006	2007	2008
Wst. Hulst	2,4	2,4	2,6	1,6
Referentiegroep	1,6	1,8	1,7	1,5
Landelijk	1,6	1,6	1,6	1,4

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Vastgoedwaarde

De bedrijfswaarde en de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde per verhuureenheid liggen bij Woonstichting Hulst iets hoger dan het landelijk gemiddelde. Datzelfde geldt voor de WOZ-waarde van het bezit.

Tabel 5.7 Vastgoedwaarde

	Woonstichting Hulst	Landelijk
Bedrijfswaarde	€ 52.516	€ 41.253
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde	€ 42.910	€ 35.518
WOZ-waarde	€ 109.737	€ 155.105
Huur/WOZ-waarde	4,5	3,2

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

⁸ dekking rentelasten vreemd vermogen vanuit operationele kasstromen

Risicoprofiel en ontwikkeling volkshuisvestelijk vermogen

Het CFV maakt met ingang van het jaar 2008 de vergelijking tussen het volkshuisvestelijk vermogen en het vermogen dat beschikbaar moet zijn om risico's op te kunnen vangen. Als het volkshuisvestelijk vermogen groter is dan het benodigde risicovermogen, volgt een positief solvabiliteitsoordeel. Het solvabiliteitsoordeel wordt uitgesproken over de laatst bekende balansdatum (in dit geval 31/12/08) en op basis van de prognoses (31/12/13). Voor Woonstichting Hulst is het oordeel positief. In de vergelijking valt op dat het volkshuisvestelijk vermogen per verhuureenheid hoger ligt dan in de referentiegroep en landelijk het geval is, terwijl de risicobeoordeling iets lager ligt. Het verschil zit vooral in de relatief minder grote gevoeligheid van Woonstichting Hulst voor macro-economische risico's⁹ en operationele risico's¹⁰. Deze gevoeligheid neemt volgens het CFV de komende jaren toe, hetgeen voor zowel het macro-economische, het operationele als het marktrisico¹¹ geldt. Naar 2013 toe zal ook het volkshuisvestelijk vermogen van Woonstichting Hulst afnemen en tot het niveau van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde dalen.

Tabel 5.8 Volkshuisvestelijk vermogen per vhe

	2008	2013
Woonstichting Hulst	20.568	14.621
Referentie	13.813	14.941
Landelijk	13.322	14.434

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Tabel 5.9 Risicobeoordeling, als % van het balanstotaal

	2008				2013			
	Markt	Macro-economisch	Operationeel	Totaal	Markt	Macro-economisch	Operationeel	Totaal
Wst Hulst	4,2	6,6	0,8	7,8	5,5	13,1	2,7	14,5
Referentie	4,4	7,0	1,6	8,5	6,1	12,9	4,7	15,2
Landelijk	3,9	7,0	2,4	8,7	6,1	13,6	5,5	16,2

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht met de vermogenspositie. Woonstichting Hulst heeft een continuïteitsoordeel A gekregen: de uitvoering van de beleids-

⁹ Toelichting CFV op het macro-economische risico: Dit betreft de kans dat door economische ontwikkelingen (inflatie, rente) de komende vijf jaar de waarde van bezittingen of schulden lager uitpakt dan verwacht. De benadering is ten behoeve van het solvabiliteitsoordeel uitgewerkt voor de balansposten materiële vaste activa in exploitatie en langlopende schulden. Deze twee posten maken ook het overgrote deel van de balans uit (eigen vermogen buiten beschouwing latend). De focus is hierbij met name gericht op de onzekere kasstromen in de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde en de onzekerheid met betrekking tot de renteontwikkeling.

¹⁰ Toelichting CFV op operationeel risico: dit betreft het risico van een verlies door inadequate of falende interne processen, mensen of systemen of door externe gebeurtenissen.

¹¹ Toelichting CFV op marktrisico: dit betreft het risico dat door negatieve marktontwikkelingen de waarde van het bezit of de opbrengst van nieuwbouwkopen lager is dan verwacht. Ook het marktrisico bij de verkoop van eenheden uit de bestaande voorraad is hieraan toegevoegd.

voornemens van de corporatie leidt tot een voldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting. In 2008 had Woonstichting Hulst in eerste instantie een C-oordeel gekregen (voorgenomen activiteiten zijn niet in lijn met de ontwikkeling van de vermogenspositie). Woonstichting Hulst heeft in overleg met de accountant in een reactie aangegeven, dat het aantal woningverkopen te hoog is ingeschat (15 en reëel lijkt 5). In vervolg op deze reactie heeft het CFV haar beoordeling bijgesteld naar een A-oordeel.

5.3 Financiële sturing door Woonstichting Hulst

Het beleid van Woonstichting Hulst is erop gericht de financiële continuïteit van de organisatie te waarborgen. Concreet betekent dit:

- Het waarborgen van een blijvende toegang tot de kapitaalmarkt
- Het beheersen van renterisico's voortvloeiende uit de opbouw van de leningenportefeuille
- Het, indien noodzakelijk, beleggen van overtollige gelden

De solvabiliteit is meer dan 20%, hetgeen Woonstichting Hulst voldoende mogelijkheden biedt om door te gaan met de (nieuwbouw)activiteiten. Participatie in duurdere huur- en koopprojecten, zoals nu aan de orde komt in Hulst, wordt alleen dan gedaan wanneer Woonstichting Hulst van mening is dat het project verhuurd kan worden.

Borgstelling vindt plaats door de gemeente Hulst, zonder opcenten. Dit is opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeente. Daarnaast laat Woonstichting Hulst zich ieder jaar beoordelen door het WSW.

Het financieel statuut geeft aan dat het overtollige geld gestort wordt op een depositorekening, zonder risico.

De inzet van financiële middelen is vooral gericht op de gemeente Hulst, vervolgens wordt gekeken naar de regio en dan de provincie. Daarna komt het WIF in beeld.

5.3.1 Meerjarenbegroting 2009 – 2018

Over een periode van 10 jaar zijn de resultaten berekend zoals die te verwachten zijn bij ongewijzigd beleid. De berekening van de resultaten zijn gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Huurstijging 2009-2013: 3%, 2014-2018: 2,25%
- Huurderving 0,5% per jaar
- Jaarlijkse kostenstijging op basis van inflatie: 3,25% per jaar
- Jaarlijkse opbrengstenstijging (uitgezonderd huren) van 3,5% per jaar
- Stijging salariskosten 3% per jaar
- Onderhoudskosten op basis van meerjarenonderhoudsprognose
- Rentevisie vreemd vermogen lange termijn

Tabel 5.10 Meerjarenbegroting 2009-2018

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Baten										
Huren	7.324.007	7.746.056	8.216.096	8.336.044	8.413.373	8.522.016	8.607.925	8.642.681	8.737.822	8.886.915
Vergoedingen	36.225	37.493	38.805	40.163	41.569	43.024	44.530	46.088	47.701	49.371
Overheidsbijdragen	3.930	3.930	3.930	3.930	3.930	1.164	0	0	0	0
Verkoop onr. goed	407.970	422.249	437.028	452.324	468.155	484.540	501.499	519.052	537.219	556.021
Totaal baten	7.772.132	8.209.727	8.695.858	8.832.461	8.927.027	9.050.744	9.153.954	9.207.821	9.322.747	9.492.307
Lasten										
Rentelasten	2.097.093	2.855.768	2.976.421	2.844.928	3.154.157	2.935.131	2.790.724	2.853.499	2.694.913	2.549.810
Afschr. vaste activa	605.085	633.569	706.061	744.314	767.892	806.305	847.355	868.394	914.289	957.580
Overige waardever.	5.349.484	1.554.941	682.981	682.981	1.554.941	682.981	682.981	1.554.941	682.981	682.981
Lonen en salarissen	364.098	375.931	388.149	400.764	413.789	423.099	432.619	442.352	452.305	462.482
Sociale lasten	109.153	112.700	116.363	120.145	124.050	126.841	129.695	132.613	135.597	138.648
Lasten onderhoud	1.518.451	1.984.317	1.681.478	1.763.988	1.880.663	1.575.692	2.261.311	2.139.437	1.817.154	2.310.720
Overige bedrijfskosten	363.248	375.495	407.390	400.803	419.294	423.144	453.192	441.944	458.404	462.076
Belasting, verzekering	294.392	311.367	317.042	320.078	317.196	321.142	324.188	322.482	327.268	330.213
Totaal lasten	10.701.005	8.204.088	7.275.885	7.278.001	8.631.982	7.294.334	7.922.063	8.755.662	7.482.910	7.894.509
Bedrijfsresultaat	-2.928.873	5.639	1.419.974	1.554.460	295.045	1.756.410	1.231.891	452.158	1.839.832	1.597.798
Rente opbrengst	419.713	289.490	160.408	72.222	290.924	181.193	98.845	175.140	119.373	48.429
Jaarresultaat	-2.509.160	295.129	1.580.382	1.626.682	585.969	1.937.602	1.330.736	627.298	1.959.205	1.646.227
Belastingen Vpb	753.910	509.897	627.649	644.963	604.712	730.137	584.443	627.445	749.364	677.242
Resultaat na belastingen	-3.263.070	-214.768	952.733	981.719	-18.743	1.207.465	746.293	-147	1.209.841	968.985

Bron: Woonstichting Hulst

Kasstromen

Wat betreft de kasstromen heeft Woonstichting Hulst voor dezelfde periode als de meerjarenbegroting een liquiditeitsprognose opgesteld. In de liquiditeitsprognose worden de investeringen in de voorraad (nieuwbouw, onderhoud, sloop en aankoop) gedetailleerd weergegeven. Tot en met 2010 is er sprake van een redelijk omvangrijk investeringsvolume in de nieuwbouw, vanaf 2010 wordt de nieuwbouw voor Nieuw Hulst voorzien. De current ratio varieert van 0,7 tot 6,5 in de genoemde periode. In het algemeen wordt aangenomen, dat een waarde tussen de 1,5 en 2 als gezond aangemerkt kan worden.

Voor de jaren 2006 tot en met 2008 kan het volgende kasstroomoverzicht weergegeven worden. De kasstromen zijn in de afgelopen twee jaar negatief geweest, hetgeen vooral veroorzaakt is door de negatieve kasstroom vanuit investeringsactiviteiten. Vanuit het WSW wordt Woonstichting Hulst als onveranderd kredietwaardig beoordeeld. Borgstelling vindt voor Woonstichting Hulst niet door het WSW plaats, maar door de gemeente Hulst als onderdeel van de prestatieafspraken.

Tabel 5.11 Kasstroomoverzicht 2006-2008

Kasstroomoverzicht	2006	2007	2008
Netto resultaat	1.222.700	1.905.223	-968.957
Afschrijvingen	427.507	554.919	591.768
Mutatie vorderingen en overlopende activa	58.916	-80.752	27.444
Mutatie kortlopende schulden	-1.256.068	67.928	561.324
Mutatie voorziening onrendabele investeringen			1.833.933
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>	453.055	2.447.318	2.045.512
Investeringen in materiële vast activa	-5.923.036	-2.214.780	
Investeringen roerende zaken	-2.567	-31.848	-3.390.144
Desinvesteringen in materiële vaste activa	595.952	1.536.439	438.274
Mutatie onroerende zaken in ontwikkeling	3.037.307	-2.079.306	-2.023.936
Mutatie financiële vaste activa	32.484	126.400	20.806
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>	-2.259.850	-2.663.185	-4.955.000
Mutatie waarborgsommen	2.082	589	-1.619
Verstrekke langlopende schulden	5.000.000	0	4.000.000
Aflossing langlopende schulden	-889.365	-1.438.865	-1.482.227
<i>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>	4.112.717	-1.438.276	2.516.154
Netto kasstroom	2.305.922	-1.654.143	-393.334

Bron: Woonstichting Hulst

5.4 Efficiëntie

De mate waarin de corporatie de prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over het presteren naar vermogen. De netto bedrijfslasten per verhuureenheid vormen daarvoor in het SEV-referentiekader de relevante maat. Daarnaast kijkt ECORYS tevens naar de focus die de corporatie heeft op efficiëntie.

De netto bedrijfslasten per verhuureenheid lagen volgens de cijfers van het CFV bij de Woonstichting Hulst in de periode 2005 tot en met 2008 voortdurend ver onder die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Ook is het aantal verhuureenheden per fte omvangrijk in vergelijking met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De personeelskosten per verhuureenheid liggen hoger dan in de referentiegroep en landelijk het geval is.

Tabel 5.12 Netto bedrijfslasten, personeelskosten en vhe per fte

	Woonstichting Hulst	Referentiegroep	Landelijk
Netto bedrijfslasten per vhe	€ 748	€ 1.383	€ 1.340
Personeelskosten per fte	€ 72.656	€ 62.916	€ 64.248
Aantal vhe per fte	227	87	92

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Tabel 5.13 Ontwikkeling van de netto bedrijfslasten per verhuureenheid; periode 2005-2008

	2005	2006	2007	2008	Toename 2005- in %
Woonstichting Hulst	€ 642	€ 674	€ 721	€ 748	16,6
Referentiegroep	€ 1.179	€ 1.159	€ 1.150	€ 1.383	17,3
Landelijk	€ 1.114	€ 1.169	€ 1.249	€ 1.340	20,3

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonstichting Hulst, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Woonstichting Hulst heeft een beperkt aantal fte's, waardoor het aantal verhuureenheden per werknemer groot te noemen is. Dit is een goede indicatie voor het efficiënt werken binnen de woonstichting. Efficiëntie ligt als het ware besloten in de opbouw van de corporatie. Woonstichting Hulst karakteriseert haar organisatie als sober maar doelmatig, geen woorden maar daden.

5.5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor de Woonstichting Hulst resulteert het volgende beeld:

Tabel 5.14 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<i>Vermogensprestatie</i> I. bedrijfswaarde a. De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde b. De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen vanwege de strategie bestaand bezit, gebaseerd op een duidelijk omschreven investeringsprogramma inclusief economische rendementseisen. Deze rendementseisen kunnen verschillen per type investering. Rendementseisen lager dan de markteis komen ten laste van het bestemd eigen vermogen.	Woonstichting Hulst hanteert sinds 2008 een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde. Woonstichting Hulst heeft de onderhoudsbegroting vertaald in de financiële meerjarenbegroting. Hierin zijn tevens de investeringen ten aanzien van nieuwbouw (inclusief onrendabele toppen) opgenomen. De onderhoudsbegroting is de afgelopen drie jaar conform begroting gerealiseerd. Woonstichting Hulst heeft geen rendementseisen vastgelegd.	7	70%	4,9

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
II Extra potenties c. De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen d. De corporatie heeft de potenties van de (extra) financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht e. De corporatie heeft haar risicobuffers berekend III Presteren naar vermogen f. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties g. De visitatiecommissie geeft een oordeel of de corporatie presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen.	Woonstichting Hulst heeft geen actief verkoopbeleid, maar heeft een drietal wijken benoemd waarin zij bereid is woningen te verkopen, met name als de zittende huurder daarom verzoekt. In overleg met de accountant is het aantal te verwachten verkopen in 2008 naar beneden bijgesteld, gezien de situatie op de woningmarkt. Er is een financieel statuut. In de managementsrapportages van de accountant wordt ingegaan op de financieringsruimte. Woonstichting Hulst trekt vreemd vermogen aan onder borgstelling van de gemeente als onderdeel van de prestatieafspraken. Daarnaast laat zij zich jaarlijks toetsen door het WSW en was Woonstichting Hulst in de afgelopen jaren onveranderd kredietwaardig. De risicobuffers komen in de managementrapportages van de accountant, op basis van de door het CFV berekende risicoprofiel. Woonstichting Hulst geeft geen inzicht in het risicomanagement. Woonstichting Hulst geeft in haar jaarverslag inzicht in de wijze waarop het eigen vermogen wordt ingezet ten behoeve van het leveren van maatschappelijke prestaties. De onderhoudsbegroting wordt jaarlijks gerealiseerd, dit geldt ook voor de investeringen in de kern Hulst. De maatschappelijke prestaties hebben alle een relatie met de kern Hulst. Het CFV heeft een A-oordeel afgegeven. De visitatiecommissie is van mening, dat Woonstichting Hulst ruim voldoende presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen.			
Visie II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling ten aanzien van het beoogd economisch rendement op het vermogen	Woonstichting Hulst monitort de solvabiliteit. Daarnaast constateert de visitatiecommissie dat Woonstichting Hulst op een goede en adequate wijze invulling geeft aan haar financiële beleid, daarin de eigen ambities en doelstellingen alsmede de opgaven in het werkgebied voor ogen houdt.	7	10%	0,7

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<i>Risicoprofiel</i> III De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het voorgenomen investeringsprogramma	De solvabiliteit is meer dan 20%, hetgeen Woonstichting Hulst voldoende mogelijkheden biedt om door te gaan met de (nieuwbouw)activiteiten. Voor de komende periode blijkt uit de accountantsrapportage dat het solvabiliteitspercentage op een gelijk niveau blijft.	7	10%	0,7
<i>Bedrijfsvoering</i> IV De corporatie presteert efficiënt	De visitatiecommissie is van mening dat Woonstichting Hulst efficiënt presteert, wanneer gekeken wordt naar de benchmarkcijfers in relatie tot de omvang van het werkapparaat. De omvang van het werkapparaat is voor Woonstichting Hulst wel een aandachtspunt	8	10%	0,8
Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: 7,1 (afgerond 7)				

Woonstichting Hulst heeft haar financiële beleid afgestemd op de opgaven die zij ziet in de kern Hulst. Enerzijds betreft dat de kwaliteit van het woningbezit, anderzijds de activiteiten ten aanzien van nieuwbouw voor onder andere bijzondere doelgroepen. De onderhoudsbegrotingen zoals Woonstichting Hulst die jaarlijks heeft opgesteld, zijn de afgelopen drie jaar ook gerealiseerd.

Woonstichting Hulst maakt op basis van de CFV-benchmarkcijfers een efficiënte indruk. In relatie tot de omvang van het werkapparaat is dit een prestatie te noemen, maar geeft tevens een aandachtspunt weer voor de toekomst.

De visitatiecommissie komt met het oordeel dat Woonstichting Hulst ruim voldoende presteert naar vermogen. Woonstichting Hulst geeft op een goede en adequate wijze invulling aan haar financiële beleid, zonder daarbij de opgaven (vanuit de eigen doelen en ambities en vanuit het werkgebied) uit het oog te verliezen.

6 Governance

6.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen veld. De methodiek vereist een oordeel over de inrichting en het functioneren van de governance. De toetsing omvat twee onderdelen:

1. Governance structuur en naleving en handhaving van de code.
2. Maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding door belanghebbenden:
 - Eigen ambities en doelen.
 - Opgaven in het werkgebied.
 - Betrokkenheid van belanghebbenden.
 - Vermogen.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over de governance daarnaast gebaseerd op de wijze waarop Woonstichting Hulst omgaat met de Governance Code en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met de directeur-bestuurder en met leden van de Raad van Commissarissen.

6.2 Governance structuur

De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden. De profielschets geeft aan dat men streeft naar voldoende deskundigheid en ervaring op de onderstaande aandachtsvelden:

- Juridisch
- Financieel/economisch/automatisering
- Sociale verhoudingen
- Volkshuisvesting/welzijn en veiligheid
- Projectontwikkeling/commercieel vastgoed
- Marketing en commerciële dienstverlening
- Wonen en zorg.

Op dit moment is de gewenste deskundigheid naar het oordeel van de Raad in voldoende mate aanwezig. De Raad van Commissarissen heeft in de afgelopen tijd een ontwikkeling doorgemaakt van puur controlerend naar ook meedenkend.

Daarnaast geeft de profielschets het volgende aan voor de leden van de Raad van Commissarissen:

- beschikken over ervaring op het gebied van bestuur en/of toezicht;
- bezitten van een brede maatschappelijke ervaring en betrokkenheid;
- voldoende sociale vaardigheden hebben voor de beoordeling van de bedrijfsvoering en financiële en volkshuisvestelijke prestaties van de corporatie;

- beschikken over een aantoonbare interesse en kennis op terreinen van de volkshuisvesting, welzijn, zorg en veiligheid;
- onafhankelijk kunnen functioneren;
- goed kunnen communiceren;
- goed kunnen samenwerken;
- tijd beschikbaar hebben;
- woonachtig zijn in de gemeente Hulst en beschikken over een relevant netwerk;
- passen in de leeftijdsopbouw van de Raad.

Woonstichting Hulst onderschrijft de Governance Code en de Aedes Code. Als uitzondering op de Governance Code geldt de arbeidsovereenkomst met de directeur-bestuurder, die in 2001 een contract voor onbepaalde tijd heeft gekregen. Op de website van de woonstichting krijgt Governance invulling door informatie over de Raad van Commissarissen – profiel en reglement – de integriteitscode en de gedragscode.

De minister van VROM/WWI spreekt jaarlijks in november het oordeel uit over de prestaties van de corporatie. Een bijzonder aandachtspunt was in de afgelopen jaren de kwaliteit van de verantwoording van de Raad van Commissarissen cq Toezicht. De kwaliteit van de verantwoording door de Raad van Commissarissen bij Woonstichting Hulst ligt boven het landelijk gemiddelde.

De Raad van Commissarissen heeft geen afzonderlijke auditcommissie en remuneratiecommissie. Alle onderwerpen worden door alle leden opgepakt. Alleen in het geval er een vacature is binnen de Raad van Commissarissen, wordt een tijdelijke selectiecommissie samengesteld van voorzitter, vice-voorzitter en directeur-bestuurder.

De Raad van Commissarissen komt zeven keer per jaar bijeen voor een reguliere vergadering. De directeur-bestuurder rapporteert tijdens deze vergaderingen over het gevoerde beleid. De Raad wordt op de hoogte gehouden van de gang van zaken door maandelijkse overzichten op financieel gebied, maar ook door verslaglegging op andere terreinen zoals verhuurbaarheid, stand van zaken onderhoud en realisatie aan- en verkopen. De Raad van Commissarissen beoordeelt de prestaties van de corporatie aan de hand van het beleidsplan 2005-2012.

De Raad van Commissarissen laat zich adviseren door een extern deskundige bij de bespreking en behandeling van de Jaarrekening en het Jaarverslag.

De Raad van Commissarissen houdt zelfevaluaties aan de hand van een vragenlijst die door de VTW is gepubliceerd in de uitgave 'Evaluatie van de Raad van Commissarissen en zijn leden'.

Eenmaal per jaar heeft de Raad van Commissarissen overleg met de Bewonersraad. Verder hebben de Commissarissen de jaarlijkse huurdersbijeenkomst bezocht. Het contact met de stakeholders is een aandachtspunt voor de Raad van Commissarissen; zij zoeken naar een manier waarop het contact kan plaatsvinden, zonder dat zij als het ware op de stoel van de directeur-bestuurder gaan zitten.

6.3 Intern Toezicht

Het omgaan met risico's is een thema binnen de Raad van Commissarissen. Zij heeft een kritische houding ten aanzien van de risico's die gelopen worden met de projectontwikkeling. Het gaat hierbij vooral om financiële risico's. In goed overleg met de directeur-bestuurder heeft de Raad van Commissarissen een beperking ingesteld voor het investeringsbedrag dat uitgegeven mag worden zonder toestemming van de Raad.

De omvang van de organisatie in relatie tot de geformuleerde opgave is voor de Raad van Commissarissen een aandachtspunt.

Iedere vergadering wordt de op basis van het beleidsplan gemaakte prioriteitenlijst besproken. De resultaten van de prioriteitenlijst worden doorvertaald naar de begroting van het komende jaar.

6.4 Betrokkenheid van stakeholders

Eenmaal per jaar heeft de Raad van Commissarissen overleg met de Bewonersraad. Verder hebben de Commissarissen de jaarlijkse huurdersbijeenkomst bezocht. De relatie met stakeholders wordt vooral onderhouden door de directeur-bestuurder.

In de jaarverslagen wordt weergegeven met welke stakeholders de Woonstichting contacten onderhoudt en in welke frequentie dat plaatsvindt. Ook de Raad van Commissarissen wordt hierbij genoemd (niet opgenomen in onderstaand overzicht).

Tabel 6.1 Contacten stakeholders 2008

Stakeholder	Frequentie	Onderwerp
Blaauwe Hoeve	27 x per jaar	Lopende bouwprojecten
Emergis	10 x per jaar	Lopende bouwprojecten
Tragel	7 x per jaar	Lopende bouwprojecten
Bewonersraad	11 x per jaar	Activiteiten Woonstichting
Platform Zeeuws-Vlaanderen	6 x per jaar	Volkshuisvestingsoverleg
Zeeuws Directeurencontact	4 x per jaar	Provinciale uitwisseling
Aedes	15 x per jaar	Landelijk directeurenoverleg
Huurders (gezamenlijk)	1 x per jaar	Toelichting activiteiten Woonstichting
Huurders	38 x per jaar	Individuele vragen
Wijkraad	2 x per jaar	Toelichting activiteiten Woonstichting
Politiek	1 x in 2008	Toelichting activiteiten Woonstichting
Wethouders	4 x in 2008	Corporatieoverleg gemeente
Ambtenaren	Maandelijks	Lopende projecten
Ziekenhuisgroep	1 x per jaar	Mogelijkheden locatie
Middenstandsvereniging Hulst	3 x per jaar	Ontwikkelingen middenstand
BWS	3 x per jaar	Regionaal huisvestingsvraagstuk
Banken	2 x per jaar	Zakelijke gesprekken
Verzekeringsmaatschappij	2 x per jaar	Zakelijke gesprekken
Politie	3 x per jaar	Wijkoverleg
Algemeen maatschappelijk werk	2 x per jaar	Samenwerking

Zie verder hoofdstuk 4 voor het beeld van de contacten met de stakeholders en het oordeel van de stakeholders over Woonstichting Hulst.

6.5 Presteren op het gebied van governance: goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonstichting Hulst resulteert het volgende beeld.

Tabel 6.2 Presteren op het gebied van governance

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
I Goed bestuur				
De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd	Woonstichting Hulst heeft de kwaliteit van het interne toezicht vastgelegd in diverse documenten die gepubliceerd zijn op de website. Ook in de jaarverslagen wordt de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd en transparant neergezet. Daarmee is het functioneren van de Raad van Commissarissen en het besturingsmodel inzichtelijk. De visitatiecommissie constateert dat deze aspecten van de governance goed op orde zijn, ook in het dagelijks functioneren.	8	20%	1,6
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden				
<i>Tav eigen ambities en doelen</i> De corporatie hanteert een visie op de maatschappelijke positie als uitgangspunt voor strategie en beleid. Het bestuur vertaalt de visie in een missie en beleidsdoelstellingen	Woonstichting Hulst heeft haar visie op de maatschappelijke positie vertaald in een beleidsplan voor de periode 2005-2012. De activiteiten die jaarlijks voortvloeien uit het beleidsplan worden doorvertaald naar de begroting. De activiteiten van de Woonstichting Hulst zijn er op gericht een meerwaarde te leveren aan de kern Hulst.	8	20%	1,6
<i>Tav opgaven in het werkgebied</i> Het bestuur geeft inzicht in de beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties in het werkgebied en communiceert hierover met relevante belanghouders	Woonstichting Hulst heeft samen met de gemeente Hulst en collega-corporatie Woongod Zeeuws-Vlaanderen prestatieafspraken gemaakt, waarin de opgaven in het werkgebied (gemeente Hulst) opgenomen zijn. In het overleg met de convenantpartners wordt de voortgang besproken. Verder legt Woonstichting Hulst verantwoording af over de geleverde prestaties in haar jaarverslag.	8	20%	1,6

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<i>Tav de betrokkenheid van belanghebbenden</i> Het bestuur betreft belanghebbenden bij de beleidsvorming en communiceert met hen over de realisatie van beleidsdoelstellingen	Woonstichting Hulst heeft formele en informele contacten met haar stakeholders. De vertaling van de gemeentelijke opgave in prestatieafspraken bepaalt grotendeels de agenda van de Woonstichting. Met de bewonersraad vindt een aantal keer per jaar overleg plaats over de voortgang. Een brede stakeholdersconsultatie ten aanzien van beleidsvorming vindt niet plaats.	7	20%	1,4
<i>Tav het vermogen</i> De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening gelijktijdig en op dezelfde wijze aan het bestuur en de RvC/RvT.	De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening via de managementletter aan het bestuur en de Raad van Commissarissen. De accountant neemt ook deel aan de vergaderingen van de Raad van Commissarissen, waarin de conceptjaargestukken, het accountantsverslag en de managementletter worden behandeld.	8	20%	1,6
Eindoordeel governance: 7,8 (afgerond 8)				

De governance is bij Woonstichting Hulst goed op orde. De kwaliteit van bestuur en intern toezicht zijn vastgelegd en geborgd in documenten, die via de website toegankelijk zijn. Verder wordt in de jaarverslagen uitgebreid verslag gedaan over het intern toezicht. De Governance Code is geïmplementeerd en wordt nageleefd, waarbij het principe ‘pas toe of leg uit’ geldt.

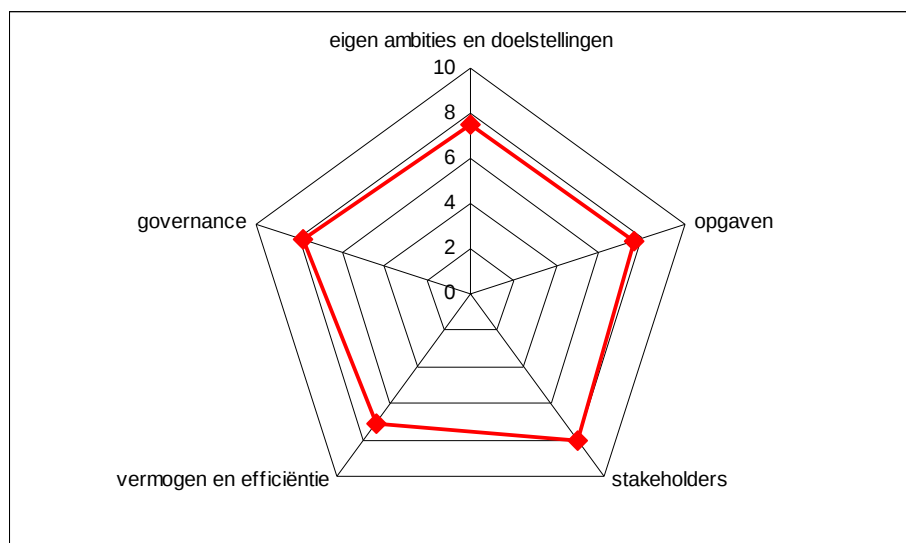
De Raad van Commissarissen heeft de afgelopen tijd een ontwikkeling doorgemaakt van sec een controlerende taak naar een klankbordfunctie. De Raad van Commissarissen houdt zich in het bijzonder bezig met de inzet van financiële middelen, de omvang van de corporatie wat betreft werkapparaat en de relatie met de stakeholders.

Deel II: Prestatiespinnenwebben

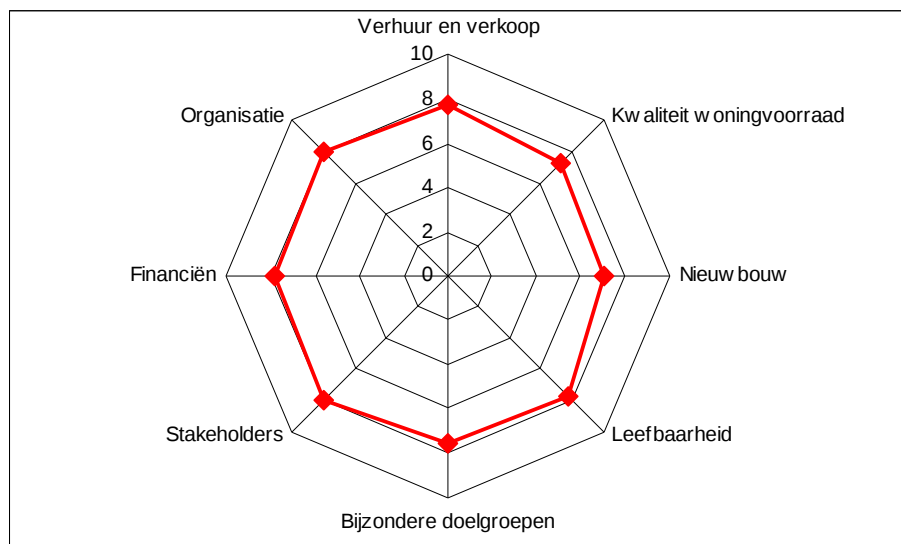
Het totaalbeeld

Woonstichting Hulst krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke prestaties zijn

- Goed, indien de eigen ambities en doelstellingen het referentiekader zijn (PnA/D: 7,5);
- Goed, indien de opgaven in het werkgebied het referentiekader zijn (PnO: 7,7);
- Goed, waar het de betrokkenheid, de verwachtingen en de beoordeling van de stakeholders betreft (PnS: 8,1);
- Ruim voldoende, indien deze worden afgezet tegen de financiële mogelijkheden van Woonstichting Hulst en de mate van efficiëntie die daarbij aan de orde is (PnV/E: 7,1);
- Goed wat betreft de invulling van de governance (PnG: 7,8).



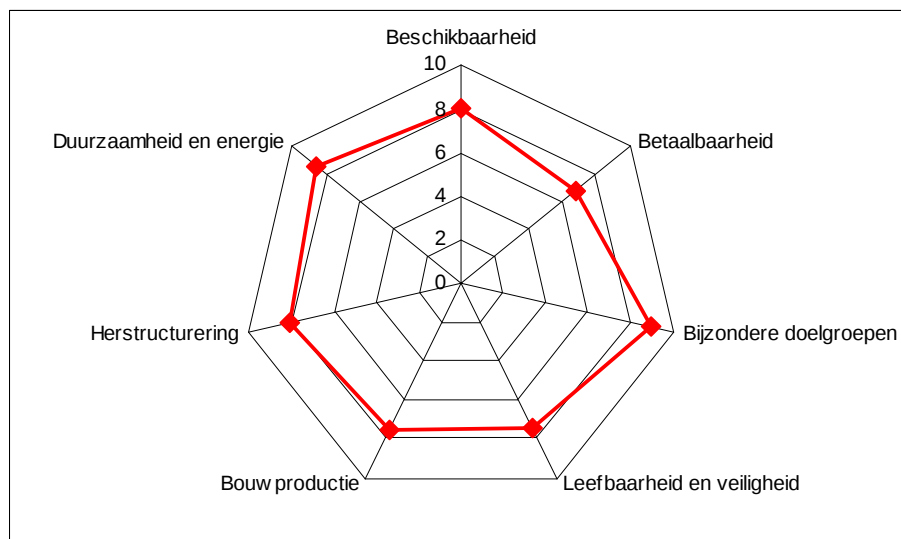
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: goed



Woonstichting Hulst heeft haar ambities en doelstellingen verwoord in een beleidsplan voor de periode 2005-2012. Jaarlijks wordt beoordeeld of de onderwerpen nog actueel zijn of mogelijk aanvulling behoeven. De doorvertaling naar meetbare prestatieindicatoren vindt nog niet op alle onderdelen plaats. De monitoring van de prestaties vindt vooral plaats in de jaarverslagen, waarin jaarlijks hetzelfde format wordt gebruikt.

Vanuit de geleverde prestaties wordt duidelijk, dat Woonstichting Hulst haar ambities en doelstellingen voor een groot deel waarmaakt.

Presteren naar Opgaven: goed



Woonstichting Hulst presteert goed wanneer gekeken wordt naar de opgaven in het werkgebied. De corporatie kent de opgaven in de kern Hulst goed en heeft de opgaven samen met gemeente en maatschappelijke partners vastgelegd in lokale afspraken. Met de gemeente Hulst en de collega-corporatie Woongood Zeeuws-Vlaanderen zijn prestatieafspraken gemaakt en met maatschappelijke partners wordt op projectniveau samengewerkt.

Op alle gemaakte afspraken laat Woonstichting Hulst voldoende tot goede prestaties zien. Vooral op de prestatievelden bijzondere doelgroepen en duurzaamheid en energie zijn de prestaties goed te noemen. De aandacht voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen is groot, niet alleen wordt de nieuwbouw levensloopbestendig gerealiseerd, ook in de bestaande bouw wordt tegemoet gekomen aan de vraag naar huisvesting voor deze groepen. Wat betreft prestaties op het gebied van duurzaamheid en energie kan opgemerkt worden dat Woonstichting Hulst als beste scoort in de vergelijking van de energielabelklassen van de voorraad van de Zeeuwse corporaties. Ter illustratie: van de voorraad van Woonstichting Hulst heeft 66% van de woningen een A-, B- of C-label. De overige Zeeuwse corporaties hebben een aandeel van ca. 15 tot ca. 30%.

Presteren volgens Stakeholders: goed

Woonstichting Hulst kent de stakeholders in haar werkgebied en heeft formeel en informeel contact met hen. Er zijn prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Hulst en collega-corporatie Woongood Zeeuws-Vlaanderen over de invulling van de lokale opgaven. Verder wordt overleg gevoerd met maatschappelijke partners, zorg- en welzijnsinstellingen alsmede met de bewonersraad.

Woonstichting Hulst monitort de huurderstevredenheid sinds 2008 door middel van USP-onderzoeken.

De stakeholders van Woonstichting Hulst hebben de prestaties beoordeeld als goed. Er is een consistent beeld over de verschillende stakeholders. Het algemene beeld dat naar voren komt is dat Woonstichting Hulst een kleine, degelijke en betrouwbare corporatie is. De omvang van de corporatie geeft volgens de stakeholders wel de kwetsbaarheid van de organisatie aan.

Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende

Woonstichting Hulst heeft haar financiële beleid afgestemd op de opgaven die zij ziet in de kern Hulst. Enerzijds betreft dat de kwaliteit van het woningbezit, anderzijds de activiteiten ten aanzien van nieuwbouw voor onder andere bijzondere doelgroepen. De onderhoudsbegrotingen zoals Woonstichting Hulst die jaarlijks heeft opgesteld, zijn de afgelopen drie jaar ook gerealiseerd.

Woonstichting Hulst maakt op basis van de CFV-benchmarkcijfers een efficiënte indruk. In relatie tot de omvang van het werkapparaat is dit een prestatie te noemen, maar geeft tevens een aandachtspunt weer voor de toekomst.

De visitatiecommissie komt met het oordeel dat Woonstichting Hulst ruim voldoende presteert naar vermogen. Woonstichting Hulst geeft op een goede en adequate wijze in-

vulling aan haar financiële beleid, zonder daarbij de opgaven (vanuit de eigen doelen en ambities en vanuit het werkgebied) uit het oog te verliezen.

Presteren met betrekking tot Governance: goed

De governance is bij Woonstichting Hulst goed op orde. De kwaliteit van bestuur en intern toezicht zijn vastgelegd en geborgd in documenten, die via de website toegankelijk zijn. Verder wordt in de jaarverslagen uitgebreid verslag gedaan over het intern toezicht. De Governance Code is geïmplementeerd en wordt nageleefd, waarbij het principe ‘pas toe of leg uit’ geldt.

De Raad van Commissarissen heeft de afgelopen tijd een ontwikkeling doorgemaakt van sec een controlerende taak naar een klankbordfunctie. De Raad van Commissarissen houdt zich in het bijzonder bezig met de inzet van financiële middelen, de omvang van de corporatie wat betreft werkapparaat en de relatie met de stakeholders.

Deel III: Integrale beoordelingstabellen

Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen – zie ook tabellen bijlage 5

Ambities en doelstellingen	Beoordeling
Verhuur en verkoop	7,7
Kwaliteit woningvoorraad	7,2
Nieuwbouw	7,0
Leefbaarheid	7,6
Bijzondere doelgroepen	7,5
Stakeholders	8,0
Financiën	7,8
Organisatie	8,0
Gewogen gemiddelde	7,7

Presteren naar Opgaven – zie ook tabellen paragraaf 3.3

prestatieveld	beoordeling
Beschikbaarheid	8
Betaalbaarheid	6,7
Bijzondere doelgroepen	9
Leefbaarheid en veiligheid	7,4
Bouwproductie	7,5
Herstructurering	8
Duurzaamheid	8,5

Totaalbeeld

Totaalbeeld obv alle beoordelingscriteria	I	II	III	IV	V	Tot
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen	7,7	8	6	7		7,5
Presteren naar Opgaven	7,7	8	7	8		7,7
Presteren volgens Stakeholders	8,1	8	8	8		8,1
Presteren naar Vermogen en Efficiëntie	7	7	7	8		7,1
Presteren ten aanzien van Governance	8	8	8	7	8	7,8

I feitelijke prestaties (70%)

II inzicht (10%)

III vertaling (10%)

IV monitoring (10%)

Alleen bij Governance tellen I, II, III, IV en V elk voor 20% mee in de totaalscore

Bijlagen

Bijlage 1: SEV-referentiekader (versie 3.0)

Beoordeling Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I. Feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan eigen doelen en ambities	Corporatie legt logische relatie tussen prestaties en doelen/ambities	Feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde ambities en doelen	70%
II. Missie, visie en doelen zijn geformuleerd, passend bij corporatie en werkgebied	Streefbeelden voor de toekomst zijn vertaald in meetbare doelen	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%
III. Doelen zijn geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing in meetbare eenheden	Geplande doelen zijn uitgewerkt in meetbare eenheden, inclusief kosten	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%
IV. Corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren en trekt daaruit conclusies	Evaluatie van prestaties ten opzichte van ambities en doelen. Bij onderprestatie wordt een verbeterplan geformuleerd.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%

Beoordeling Presteren naar Opgaven

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan	De corporatie heeft de geplande prestaties, gebaseerd op de externe opgaven, in beeld gebracht en de feitelijke prestaties daarvan gemeten. Bij de meting van de feitelijke prestaties is gebruik gemaakt van dezelfde meeteenheden en de meting heeft op vergelijkbare wijze plaatsgevonden. De feitelijke prestaties worden afgezet tegen de geplande prestaties.	De feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde externe opgaven.	70%
II De corporatie heeft op elk van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en, voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen	De corporatie beschikt op de zeven prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht van de lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet. De corporatie brengt de voor het beleid relevante en/of beïnvloedbare variabelen systematisch en periodiek in beeld.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is	De corporatie heeft voor elk van de zeven prestatievelden (of een berede- neerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet. De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het gehele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies	De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd. De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

Beoordeling Presteren volgens Stakeholders

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
Ia De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie (vermogen) Ib De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders	De corporatie beschrijft in een managementdocument de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders en zet deze af tegen de eigen ambities en doelen en gerealiseerde prestaties. De corporatie licht eventuele verschillen toe.	Tevredenheid stakeholders	70%
II De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens	De corporatie benoemt de voor haar relevante stakeholders op de prestatievelden (of een berede- neerde eigen selectie van prestatievelden) en voert met hen een dialoog over de uitvoering van beleid. Het benoemen van de stakeholders wordt extern gecommuniceerd. De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders en maakt deze openbaar.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid	De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste stakeholders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een berekenende eigen selectie van prestatievelden)	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%
IV De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties	Bij het opstellen van de prestaties voert de corporatie overleg met de stakeholders over het presteren van de corporatie in voorgaande ja(a)r(en)	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%

Beoordeling Presteren naar Vermogen

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<i>Vermogensprestatie</i> I. bedrijfswaarde a. De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde b. De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen vanwege de strategie bestaand bezit, gebaseerd op een duidelijk omschreven investeringsprogramma inclusief economische rendementseisen. Deze rendementseisen kunnen verschillen per type investering. Rendementseisen lager dan de markteisen komen ten laste van het bestemd eigen vermogen	a. De vermogensberekening vindt plaats aan de hand van de bedrijfswaarde. b. De berekening van het bestemd vermogen vanwege de strategie van het eigen bezit beslaat een periode van 20 jaar vooruit. Het betreft beleidsmatige keuzes om minder te verdienen, die leiden tot een beslag op het eigen vermogen. Het betreft ook de voorgenomen investeringen waarvan de effecten voor een periode van 20 jaar vooruit in kaart zijn gebracht.	Het beschikbare eigen vermogen (inclusief en exclusief extra potenties) wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. De visitatiecommissie beoordeelt het vrije eigen vermogen in bedrijfswaardetermen in relatie tot de opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie weegt in haar oordeel mee de overwegingen van het bestuur en RvC/RvT ten aanzien van investeringen, risicobeheersing en bestemming van vermogen.	70%

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
II Extra potenties c. De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen d. De corporatie heeft de potenties van de (extra) financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht e. De corporatie heeft haar risicobuffers berekend III Presteren naar vermogen f. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties g. De visitatiecommissie geeft een oordeel of de corporatie presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen	c. Dit betreft het vastgestelde verkoopprogramma plus de potentiële extra mogelijkheden voor verkoop d. Dit betreft de extra leencapaciteit op basis van waardestijging in het vastgoed cq WOZ-waarde van vastgoed e. De risicobuffers betreffen de marktrisico's, macro-economische risico's en operationele risico's f. Het eigen vermogen volgens bedrijfswaarde minus investeringsvoornemens geeft een bedrag aan resterend vermogen g. Het resterend vermogen volgens bedrijfswaarde plus de berekende extra potenties, hanteert de visitatiecommissie voor haar oordeel		
<i>Visie</i> II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling ten aanzien van het beoogd economisch rendement op het vermogen	In relevante documenten zijn een onderbouwing en een toelichting opgenomen	In openbare publicaties beschikbaar	10%
<i>Risicoprofiel</i> III De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het voorgenomen investeringsprogramma	In relevante documenten is een toelichting opgenomen	De gerealiseerde en beoogde solvabiliteit verhoudt zich tot de referentiegroep	10%
<i>Bedrijfsvoering</i> IV De corporatie presteert efficiënt	In relevante documenten is een toelichting opgenomen	De gerealiseerde en beoogde bedrijfslasten VHE komen overeen met de referentiegroep	10%

Beoordeling Presteren ten aanzien van governance

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I Goed bestuur De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd	De RvC/RvT heeft: • een eigen visie op de wijze van haar toezicht en deze is getoetst aan de Aedes Governance Code woningcorporaties • vastgesteld wat de gewenste output is van het toezicht en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten • een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders	De aanwezige deskundigheid in de RvC/RvT is zodanig dat rekening is gehouden met de aard van de corporatie, haar activiteiten en de daaruit voortvloeiende gewenste deskundigheid en achtergrond van de RvC/RvT. De samenstelling van de RvC/RvT vormt een goede afspiegeling van de belangrijkste belanghebbende van de corporatie. Het resultaat van inhoudelijke toetsing en toetsingsinformatie in relatie tot de geleverde prestaties geeft inzicht dat de uitvoering van het toezicht houden verloopt conform de gestelde doelen	20%
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden <i>Tav eigen ambities en doelen</i> De corporatie hanteert een visie op de maatschappelijke positie als uitgangspunt voor strategie en beleid. Het bestuur vertaalt de visie in een missie en beleidsdoelstellingen	De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit moet af te leiden zijn welke rol de corporatie inneemt in het werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners	De corporatie beschikt over een strategiedocument, goedgekeurd door de RvC/RvT, waarin haar maatschappelijke positionering in algemene zin en haar positionering in het werkgebied blijkt en wordt gemotiveerd. De corporatie beschikt over een document waarin heldere doelstellingen zijn geformuleerd en maakt daarbij de voortgang in de realisatie van haar ambities en doelen inzichtelijk	20%

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<i>Tav opgaven in het werkgebied</i> Het bestuur geeft inzicht in de beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties in het werkgebied en communiceert hierover met relevante belanghebbenden	De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met belanghebbenden. De corporatie maakt haar geleverde prestaties inzichtelijk voor derden, minimaal via haar website	Beleidsdoelen, prestatieafspraken en geleverde prestaties zijn transparant, helder en inzichtelijk beschikbaar voor derden, minimaal via de website	20%
<i>Tav de betrokkenheid van belanghebbenden</i> Het bestuur betreft belanghebbenden bij de beleidsvorming en communiceert met hen over de realisatie van beleidsdoelstellingen	De corporatie heeft, onder goedkeuring van de RvC/RvT, voor iedereen kenbaar belanghebbenden benoemd bij de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie. De corporatie houdt ten minste één keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsvoornemens en resultaten.	Er is een belanghebbendenregister, waaruit blijkt welke organisaties de corporatie tot haar belanghebbenden rekent; de woningcorporatie maakt dit kenbaar op haar website. De corporatie heeft de belanghebbendenbijeenkomst gehouden. De werkwijze in de bijeenkomst ligt vast. Het bestuur en de RvC/RvT zijn bij voorkeur voltallig aanwezig bij de vergadering met belanghebbenden. Er is een schriftelijk verslag beschikbaar. Het bestuur en RvC/RvT bespreekt het visitatierapport met de belanghebbenden.	20%
<i>Tav het vermogen</i> De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening gelijktijdig en op dezelfde wijze van het bestuur en de RvC/RvT	In het verslag van de externe accountant komt ten minste aan de orde: analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de corporatie	Een verslag waarin de externe accountant inzicht geeft in ontwikkelingen van vermogen en resultaat, die niet in de cijfers tot uitdrukking komen	20%

Bijlage 2: Geïnterviewde personen Woonstichting Hulst

Naam	Functie
De heer J. Valckx	Directeur-bestuurder
De heer S.P. v.d. Hooft	Raad van Commissarissen (voorzitter)
De heer J.A. Otjes	Raad van Commissarissen (vice-voorzitter)
De heer J.A.M. de Kerf	Raad van Commissarissen
Mevrouw R. Vons-de Oude	Raad van Commissarissen
De heer A.G. Sponselee	Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Betrokken stakeholders

Organisatie	Naam	Functie
<i>Bijeenkomst</i>		
Bewonersraad	De heer Ringoot	
Bewonersraad	De heer Hamelink	
Bewonersraad	Mevrouw Coone-Eysackers	
Bewonersraad	Mevrouw Kramers	
Bewonersraad	De heer Van Cauteren	
Bewonersraad	Mevrouw Van Overmeeren	
Bewonersraad	De heer Neelemans	
Maatschappelijk werk	De heer Bruggheeman	
Politie	De heer Kint	
Curamus	De heer Janse	
Tragel	De heer Van Hoek	
Gemeente Hulst	De heer A. van Steveninck	
Gemeente Hulst	Mevrouw Van Damme	
		Wethouder RO
<i>Persoonlijk interview</i>		
Woongoed Zeeuws-Vlaanderen	De heer Reinhoudt	Directeur-bestuurder
Clavis	De heer De Ridder	Directeur-bestuurder
<i>Telefonisch interview</i>		
Stichting Welzijn	De heer V.d. Abeele	

Bijlage 4: Documentatie

Documenten
Volkshuisvestingsverslag, jaarrekening inclusief accountantsverslag 2005
Volkshuisvestingsverslag, jaarrekening inclusief accountantsverslag 2006
Volkshuisvestingsverslag, jaarrekening inclusief accountantsverslag 2007
Volkshuisvestingsverslag, jaarrekening inclusief accountantsverslag 2008
Rapporten tussentijdse controles 2005-2008
Accountantsrapporten 2005-2008
Beleidsplan 2005-2012
Begroting 2009 en meerjarenbegroting 2009-2018
Prestatieovereenkomst gemeente Hulst en Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en Woonstichting Hulst
Leefbaarheidfonds reglement 31-03-2008
Reglement inzake verhuizingen wst Hulst
RvC aandachtsvelden 31-01-2009
Rooster aftreden RvC
Reglement RvC 4-11-2008
Notulen RvC 2006-2009
Profielschets RvC en voorzitter december 2008
Integriteits en klokkenluidersregeling 11-12-2007
Financieel statuut december 2008
Woonvisie gemeente Hulst 29-09-2005
USP bewonersscan 6-11-2008
Overzicht prognose nieuwbouw januari 2009
Waarborgfonds Sociale woningbouw Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume
CFV continuïteitsoordeel 2008-2009
CFV Beoordeling financiële positie 2005-2006
CFV Score rapport van reflectie naar rekenschap (in samenvatting beoordeling financiële positie)
CFV Corporatie in perspectief 2008
VROM prestatieoordeel 2005
VROM prestatieoordeel 2006
VROM prestatieoordeel 2007
Overzicht stakeholders wst Hulst
Provincie Zeeland uitgave Onverkende Paden inzake bevolkingsprognose 2007

Bijlage 5: Uitwerking beoordeling presteren naar ambities en doelstellingen

Verhuur en verkoop

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?	prestaties 2006-2008	beoordeling
Verhuren	Volledige bezetting	Vrijkomende woningen aanbieden aan klanten die deze nodig hebben, rekening houdend met de sociale opbouw van de wijk	2006-2008 nagenoeg 100% bezetting. CFV: 2005-2008: 63% toegewezen aan de doelgroep (landelijk 72%), 75% passend toegewezen (landelijk 91%)	7
Verkoop	Betere wijkopbouw	Voor verkoop komen in aanmerking gezinswoningen gelegen in de Dullaertwijk de complexen 18 t/m 28 en in de Liniewijk de complexen 33 t/m 42, plus de woningen van complexen 002-003-008-060	2006: 18 woningen verkocht 2007: 18 woningen verkocht 2008: 5 woningen verkocht Verkoopaantal naar beneden bijgesteld gezien de marktsituatie. Geen actief verkoopbeleid. CFV realisatieindex verkoop: 2005: 85%, 2006: 92%, 2007: 33% (NB prognose was 15, naar beneden bijgesteld dus uiteindelijk hogere realisatieindex voor 2008)	8
Bepaling verkoopwaarde	Optimale opbrengst	Taxatierapport van iedere woning door onafhankelijk taxatiebureau. Verkoop tegen taxatiewaarde met een marge van 5%	2006: gerealiseerd 2007: gerealiseerd 2008: gerealiseerd	8
				7,7

Kwaliteit voorraad

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?	prestaties 2006-2008	beoordeling
Onderhoud	Voorkomen klachten	Op zodanige wijze plannen en uitvoeren dat klachten voorkomen worden. Comfortniveau moet meegenomen worden. Klachten niet meer dan 1.000 per jaar	2006: 1.113 2007: 1.226 2008: 711	7
Afhandeling klachten	Snelle service	Een reparatieverzoek dient binnen 1 week te zijn afgehandeld spoedeisende reparaties binnen een dag. Bij calamiteiten 24 uur bereikbaar	van de ontvangen klachten worden dagelijks opdrachten tot reparatie gegeven. Steekproefsgewijs controle van responsetijden (geen resultaten bekend)	7

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?	prestaties 2006-2008	beoordeling
Woningbestand	Goede opbouw	Het % gezinswoningen in het woningbestand bedraagt 60%, op basis van de bevolkingsprognose moet dit % lager zijn (niet ingevuld). Toevoegen appartementen en verkoop gezinswoningen	nieuwbouwplannen bestaan grotendeels uit appartementen, voor verkoop gelabeld bezit bestaat vooral uit eengezinswoningen (in 2009 gestart met 100 eengezinswoningen in de verkoop binnen de vesting)	8
Strategisch voorraadbeheer	Toekomst perspectief diverse complexen/wijken	86 woningen Poorterslaan, Leyenlaan en Dortmundlaan, de complexen 006+007 is bepaald dat deze worden vervangen zonder gedwongen verhuizingen> gefaseerd herstructureringsproces. 60 bejaardenwoningen, complexen 017+024 zijn technisch verouderd, als de verhuurbaarheid terugloopt worden deze woningen vervangen. Nieuwe woningen dienen multifunctioneel te zijn. Alle andere complexen worden op een goed niveau gehouden.	geen resultaten zichtbaar ten aanzien van genoemde complexen. Wel onderhoudsbeleid zichtbaar: kwaliteit, verhoging wooncomfort, verlenging levensduur	7
Kwaliteit woningbezit	Verbeteren comfortniveau	In bestaande woningvoorraad verbeteringen aanbrengen zodat het gemiddeld aantal woningwaarderingpunten (momenteel 139) niet daalt	zie boven	7
				7,2

Bijzondere doelgroepen

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?	prestaties 2006-2008	beoordeling
Wonen en zorg	Passende woonruimte	Dringende behoefte woningen die toegankelijk zijn voor senioren in Zeeuws-Vlaanderen. Bestaande complexen worden kritisch bekeken, bij nieuwbouw wordt er rekening mee gehouden. In samenwerking met zorgaanbieders wordt voor andere sectoren m.n. verstandelijk gehandicapten en psychiatrie passende woonruimte gebouwd	nieuwbouw Woonstichting Hulst is levensloopbestendig, nieuwbouw vindt ook plaats in relatie tot zorg- en welzijnspartijen. 2006: 45 woningen aangepast Wet WVG 2007: 39 woningen aangepast	8

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?	prestaties 2006-2008	beoordeling
Statushouders	Voldoen aan taakstelling	Woningen ter beschikking stellen gespreid in het woningbestand	2006: taakstelling gerealiseerd 2007: taakstelling gerealiseerd 2008: taakstelling niet gerealiseerd (vaak worden aangeboden woningen geweigerd doordat de voorkeur wordt gegeven aan regio's waar landgenoten wonen)	7
				7,5

Stakeholders

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?	prestaties 2006-2008	beoordeling
Bewonersraad	Breed draagvlak	Goede communicatie met, ondersteunen van een actieve huurdersvertegenwoordiging	Woonstichting Hulst voert met de Bewonersraad frequent overleg over alle onderwerpen die voor huurders van belang zijn. De kosten voortvloeiende uit de activiteiten van de Bewonersraad worden door Wst. Hulst vergoed. Ook wordt administratieve ondersteuning verleend.	8
Klanttevredenheid	Tevreden klantenbestand	Klantentevredenheidsonderzoek zoals uitgevoerd in 2003 en 2006 opnieuw laten uitvoeren	USP: 2008 klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd	8
Informatie verstrekken	Goede voorlichting aan huurders	Klanten deskundig informeren m.b.t. relevante onderwerpen zoals huursubsidie, huurverhoging, woningverbetering, door periodieke mailings en jaarlijkse info	Jaarlijks is er een huurdersbijeenkomst, in jaarverslagen worden onderwerpen behandeld	8
Relatie overheid en andere stakeholders	Optimaliseren	Periodiek overleg met betrokken wethouders, overeenkomsten van meetbare prestatieafspraken, samenwerken op gebied van leefbaarheid, onderhoud, herstructureren	prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2007-2011, regulier overleg met de gemeente vindt plaats	8
Collega in Zeeuws-Vlaanderen	samenwerking	Zelfstandig blijven zolang dat meerwaarde heeft. Samenwerkingsvoordelen moeten niet onbenut worden gelaten, zoals een steunpunt in Hulst voor klanten van Woongoed en Wst. Hulst. Regelmatig overleg met regionale collega	samenwerking met Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en Clavis vindt plaats en wordt uitgebreid. De drie corporaties zijn van mening dat de opgave binnen Zeeuws-Vlaanderen in eerste instantie door de drie corporaties ingevuld moet kunnen worden. Met Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en de gemeente Hulst zijn prestatieafspraken gemaakt	8
				8

Organisatie

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?	prestaties 2006-2008	beoordeling
Toekomst Woonstichting Hulst	Gezonde corporatie	Werkgebied kern Hulst. Zelfstandig blijven, actief bezig zijn, alle middelen inzetten eigen werkgebied zowel op financieel als op personeelsgebied	gerealiseerd	8
RvC	Adequaate toezicht	Taakverdeling, deskundigheidsbevordering, informatieverstrekking, VTW bijeenkomsten	gerealiseerd	8
Personeel	Actief en slagvaardig	Betrekken bij beleidsvorming, deskundigheidsbevordering, jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken	gerealiseerd	8
Maatschappelijke ontwikkelingen	Up to date blijven	Ontwikkelingen in de brancheorganisatie volgen, deelnemen aan contactdagen, regionale netwerken op gebied van zorg, wonen, middenstand, contacten gemeenten en klanten.	gerealiseerd	8
				8

Financiën

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?	prestaties 2006-2008	beoordeling
Jaarlijkse huuraanpassing	Voldoende huurverhoging ter waarborging financiële continuïteit	Volgens beleid overheid. Te goedkope woningen binnen de bandbreedte meer verhoging geven dan woningen met een hoger % van de maximaal redelijke huur	gerealiseerd	8
Huuraanpassing vrijkomende woningen	Eerlijke huren	Vrijkomende woningen die te laag in huur zijn wordt de huur aangepast tot 65 of 75% van de maximaal redelijke huur, volgens het huuraanpassing-overzicht	2006: 62,9% maximaal redelijk 2007: 69,7% maximaal redelijk 2008: 63% maximaal redelijk	7
Financiën	Solvabele onderneming	De corporatie moet ook op langere termijn aan haar verplichtingen blijven voldoen. Een solvabiliteitsratio van 20% is het uitgangspunt	solvabiliteit 2006-2008 steeds boven 20%	8

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken?	prestaties 2006-2008	beoordeling
Treasury	Transparant beleid	Jaarlijks wordt het treasurybeleid vastgesteld in het financieel statuut en door de RvC goedgekeurd.	gerealiseerd	8
Incasso	Rechtvaardig maar sociaal	Huurders die niet voor het eerste van de maand betalen worden volgens de regionale incassoprocedure aangeschreven. Voor huurachterstanden blijft het mogelijk om regelingen te treffen. Max. huurachterstand is € 25.000,-	gerealiseerd	8
Actief inzetten financiële middelen	Actieve corporatie	Hoe actief WSH kan zijn hangt af van de mogelijkheden tot het ontplooiën van nieuwbouwactiviteiten en projecten als groot onderhoud of herstructurering. Criterium voor het actief inzetten der middelen is de norm die het CFV jaarlijks hanteert om het minimaal benodigde weerstandsvermogen te bepalen.	handeling conform afspraak	8
				7,8

Bijlage 6: Uitwerking beoordeling presteren naar opgaven

Prestatie- veld	Uitwerking	Prestatie	Beoor- deling
Beschikbaar- heid	Omvang woningvoorraad huur is vast- gelegd	2007: 1.323 woningen, 2008: 1.344 wonin- gen	8
	Totaal 358 woningen aangewezen voor verkoop (Wst. Hulst)	woningen gelabeld, geen actief verkoopbe- leid, alleen op aanvraag huurder	8
Betaalbaar- heid	Verkoop ca. 15 woningen per jaar (Wst. Hulst)	2007: 18 woningen verkocht, 2008: 5 wo- ningen verkocht (verkoopprogramma als gevolg van marktomstandigheden naar beneden bijgesteld)	6
	Partijen zullen koopstarters vooral bedienen met behulp van het verkoop- beleid van bestaande woningen, in combinatie met een 'opplusservice' en eventueel een starterslening	verkoopbeleid in eerste instantie gericht op zittende huurders. Geen prestaties zichtbaar mbt opplusservice en starterslening. In de praktijk behoeven woningen geen opplus- beurt en zijn startersleningen niet nodig ivm lage verkoopprijs woningen	7
		CFV: - toewijzen aan doelgroep 63% (referen- tiegroep 75%, landelijk 72%) - passend toewijzen: 77% (referentie- groep 90%, landelijk 91%) - goedkope en betaalbare voorraad 97% (referentiegroep 94%, landelijk 93%)	7
Bijzondere doelgroepen	Partijen zorgen voor voldoende levens- loopbestendige woningen in Hulst	nieuwbouw Woonstichting Hulst levens- loopbestendig. Jaarlijks verhuurt Woonstich- ting Hulst woningen voor bijzondere doel- groepen: Stichting Emergis (bestaande bouw en nieuwbouw), Stichting Trangel (ver- huur bestaande bouw), Stichting Curamus (zorgwoningen ter vervanging verzorgings- huis, woningen voor dementerende oude- ren, nieuwbouw groepswoning), De Lage Flancken (sociaal pension)	9
	Corporaties zijn bereid om het eigen- dom en het beheer van woonwagen- standplaatsen en huurwoonwagens over te nemen van de gemeente (on- derhandelingen afgerond uiterlijk 1-1- 2008)	Onderhandelingen tussen de corporaties en de gemeente Hulst hebben nog niet tot overeenstemming geleid.	PM
Leefbaarheid en veiligheid	Het beleid van de corporaties ten aan- zien van het voorkomen van huisuitzet- ting en hulp voor mensen met (beta- lings)problemen richt zich op een zo vroeg mogelijke signalering opdat de huurder tijdig kan worden geholpen	2007: 8 aanzeggingen, 2 huisuitzettingen, 2008: 5 aanzeggingen, 1 huisuitzetting, Woonstichting Hulst doet er alles aan om huisuitzetting te voorkomen en biedt vaak een tweede kans	8

Prestatie- veld	Uitwerking	Prestatie	Beoor- deling
Leefbaarheid en veiligheid	Bijdragen aan initiatieven die het 'zelf-organiserend vermogen' van bewoners aanspreken en versterken	Woonstichting Hulst voert met de Bewonersraad frequent overleg over alle onderwerpen die voor huurders van belang zijn. De kosten voortvloeiende uit de activiteiten van de Bewonersraad worden door Woonstichting Hulst vergoed. Ook wordt administratieve ondersteuning verleend.	8
	Medewerking verlenen aan het verbreden van de kernteams Wonen, Welzijn en Zorg naar andere sectoren en het uitbouwen van de signaalfunctie van deze kernteams (bijv. psychiatrie, jeugdzorg)	er vindt regulier overleg plaats met gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen.	8
	In alle kernen en wijken een schouw in combinatie met een opplusdag uitvoeren (uiterlijk 1-1-2008 afspraken over de te volgen werkwijze)	2008: wijkscouw is onderwerp van overleg tussen Raad van Commissarissen en Bewonersraad.	6
	Corporaties zijn bereid tot overname en exploitatie van maatschappelijk onroerend goed, bereid om onrendabel te investeren in overname van dorps- en wijkhuizen. Ander maatschappelijk vastgoed zal alleen kostendekkend verhuurd en beheerd worden.	2007 en 2008: 2 kantoren, 5 zorgposten, 1 multi-functionele ruimte in eigendom Woonstichting Hulst	7
Bouwproductie	Maximale onrendabele top bij nieuwbouw sociale huurwoningen € 45.000	hoogte onrendabele toppen is wel gesprekspunt met Raad van Commissarissen. Onrendabele toppen 2007: € 1,8 miljoen en 2008: € 2,0 miljoen. Per woning niet bekend	7
	11 projecten benoemd (Wst. Hulst) zowel herstructurering als nieuwbouw.	2007: 9 projecten gestart of in voorbereiding, 2008: 5 projecten gestart of in voorbereiding (zelfde projecten als 2007)	8
Herstructurering	2007-2011: 325 woningen aanpassen (Wst. Hulst) conform mjb	2007, 2008: onderhoudsbegroting is gerealiseerd	8
	2007-2011: herstructurering ca € 26 miljoen, waarvan ca € 8 miljoen onrendabel (Wst Hulst)	opgenomen in planning	8
	Gezamenlijk anti-verkrottingsbeleid, ca. 10 woningen per jaar aanpakken	2007: aankoop 4 panden, 2008: aankoop 4 panden	8
Duurzaamheid en energie	Corporaties zullen uiterlijk 1-1-2009 onderzoek doen naar de energieprestaties van hun woningvoorraad	In 2008 woningvoorraad voorzien van EPA. In de vergelijking van de Energielabelklassen van de corporaties in Zeeland scoort Woonstichting Hulst als beste. Ter illustratie: van de voorraad van Woonstichting Hulst heeft 66% een A-, B- of C-label. De overige Zeeuwse corporaties hebben een aandeel van ca. 15 tot ca. 30%	9

Prestatie- veld	Uitwerking	Prestatie	Beoor- deling
	Uiterlijk 1-7-2009 beleid vastgelegd voor verbetering van de energieprestaties van de woningvoorraad	Beleid is reeds ingezet (zie punt hierboven). Woonstichting Hulst blijft dit in de toekomst continueren	8
			7,7

Bijlage 7: Thema's ambities en doelstellingen ten behoeve van beoordeling door stakeholders

Onderwerp van beleid	Doel
Woningvoorraad – herstructurering	
Onderhoud – voorkomen klachten	Niet meer dan 1.000 klachten per jaar
Afhandeling klachten – snelle service	Reparatieverzoek binnen 1 week afgehandeld Spoedeisende reparaties binnen een dag Bij calamiteiten 24 uur bereikbaar
Kwaliteit woningbezit – verbeteren wooncomfort	Verbeteringen aanbrengen zodat gemiddeld aantal waarderingspunten niet daalt
Strategisch voorraadbeleid	Toekomstperspectief diverse complexen/wijken
Woningbestand – goede opbouw	Toevoegen appartementen en verkopen eengezinswoningen
Nieuwbouw – verkoop/verhuur bestaande voorraad	
Verhuren – volledige bezetting	Vrijkomende woningen aanbieden aan klanten die het nodig hebben
Verkoop – betere wijkopbouw	Eengezinswoningen verschillende complexen aangewezen voor verkoop
Bepaling verkoopwaarde – opt. opbr.	Verkoop tegen taxatiewaarde met een marge van 5%
Nb huur–tegemoet komen aan de vraag	Meer aandacht voor passende ouderenhuisvesting
Nb koop–bevorderen doorstroming	Toevoegen appartementen en verkopen eengezinswoningen
Leefbaarheid en veiligheid	
Herstructurering particulier woningbezit	Ter voorkoming verdere verpaupering sommige straten binnenstad
Leefbaarheid – optimale leefomgeving	In samenwerking met bewonersraad, gemeente en wijkagent wijken leefbaar houden
Huisuitzetting	Tot een minimum beperken
Bijzondere doelgroepen	
Statushouders	Voldoen aan de taakstelling
Wonen en zorg – passende woonruimte	Dringende behoefte aan woningen die toegankelijk zijn voor senioren in Zeeuws-Vlaanderen
Stakeholders	
Bewonersraad – breed draagvlak	Goede communicatie met en ondersteunen van een actieve huurdersvertegenwoordiging
Klanttevredenheid	Onderzoek uitgevoerd in 2003 en 2006, opnieuw laten uitvoeren
Informatie verstrekken	Goede voorlichting aan huurders
Relatie overheid en andere stakeholders	Periodiek overleg met betrokken wethouders, overeenkomen van meetbare prestatieafspraken, samenwerking op gebied van leefbaarheid, onderhoud, herstructureren
Collega-corporaties	Samenwerkingsverbanden benutten
Overig	
Toekomst Woonstichting Hulst	Werkgebied Hulst, zelfstandig blijven, actief bezig zijn
Promoten Hulst – verbeteren economie	Deelnemen aan Commissie Economie van de gemeente, participeren in de Stichting Bevordering Stadsontwikkeling Hulst
Maatschappelijke ontwikkelingen	Ontwikkelingen in de brancheorganisatie volgen, deelnemen aan contactdagen, regionale netwerken op gebied van zorg, wonen, middenstand, contacten gemeenten en klanten