
BELEIDSPLAN WONINGSTICHTING NAARDEN 2015 - 2018

Dé aanbieder van sociale huurwoningen in Naarden



December 2015

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1 Missie & visie	5
Hoofdstuk 2 De omgeving	8
Hoofdstuk 3 ambities & doelstellingen	11
Hoofdstuk 4 Onze organisatie	16
Hoofdstuk 5 overzicht acties per jaar	19
Hoofdstuk 6 begrippenlijst	23

VOORWOORD

Woningstichting Naarden is al meer dan 100 jaar de volkshuisvester van Naarden. In 2014 is dit op gepaste wijze gevierd en is er een boek uitgegeven met de titel: Thuis in Naarden, van Volksbelang naar Woningstichting.

De komende jaren staat Woningstichting Naarden voor een grote uitdaging. Het perspectief van wonen is de laatste jaren drastisch veranderd. De aanhoudende crisis, de maatschappelijke onrust in de wereld, de aaneensluiting van incidenten bij corporaties, het stagneren van de woningverkoop en een nieuwe financiële werkelijkheid voor corporaties leveren de nodige spanningen op. De speelruimte van corporaties is behoorlijk ingeperkt door ingrijpende beslissingen vanuit Den Haag. We hebben te maken met aanscherping van regels op het gebied van o.a. toewijzing, huurwet en governance.

Woningstichting Naarden is zich bewust van haar verantwoordelijkheid en gaat haar koers aanscherpen. We gaan sterker inzetten op mensen die zijn aangewezen op een sociale huurwoning. In de beleidsplanperiode richten we ons niet op uitbreiding door nieuwbouw. Dit betekent dat wij het de hele komende periode moeten doen met de woningen die we hebben. Hiermee kunnen we senioren, gezinnen, één- en tweepersoonshuishoudens onder de aftoppingsgrens bedienen. Wij hebben geen woningen voor jongeren tot 23 jaar onder de aftoppingsgrens € 409,92. Ons niet DAEB-bezit is gering in aantal en een deel zullen wij door-exploiteren. Een ander deel kan in aanmerking komen voor verkoop. Belangrijke items zijn betaalbaarheid en duurzaamheid in combinatie met een uitstekende dienstverlening en een solide financiële positie.

Het strategisch voorraadbeleid wordt opnieuw vormgegeven. Per complex wordt een nieuwe toekomststrategie bepaald. Een belangrijk gegeven is de nieuwe wetgeving met betrekking tot het passend toewijzen. In de toekomst willen we de slaagkans voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag gelijk houden. Dit betekent dat wij 70% van de vrijkomende woningen willen toewijzen aan deze huishoudens. Een en ander vraagt een forse aanpassing van het streefhuurbeleid. Wij zullen de komende tijd aandacht hebben voor de huishoudens met een inkomen net boven de huurtoeslaggrens, die in het nieuwe besluit hoofdzakelijk aangewezen zijn op een huurwoning met een huurprijs boven de aftoppingsgrens tot maximaal €710,68. Daarnaast willen we voldoen aan het Aedesconvenant met betrekking tot duurzaamheid. Dit houdt in dat de woningen in 2021 gemiddeld een energielabel B hebben. Waar mogelijk zullen de huurders hieraan meebetalen. Echter door de aanpassing van het streefhuurbeleid zal dit niet in alle complexen te realiseren zijn.

De betaalbaarheid en de duurzaamheid zal een behoorlijke aanslag op het vermogen betekenen. Extra verkopen van woningen in de komende jaren sluiten we dan ook niet uit.

Woningstichting Naarden wil graag meer structuur in het overleg met de bewoners. In het najaar van 2015 gaan wij inzetten op het instellen van een formele huurdersorganisatie. Deze huurdersorganisatie kan dan meepraten over dit beleidsplan en de uitvoering hiervan.

Inmiddels is onder leiding van de Woonbond door een huurdersdelegatie een advies uitgebracht met betrekking tot de thema's betaalbaarheid, duurzaamheid, kwaliteit, beschikbaarheid, verkoop en nieuwbouw en organisatie en dienstverlening. Afgesproken is dat wij de komende tijd intensief met de huurders over de uitwerking van deze thema's zullen spreken.

Voor een kleine organisatie als Woningstichting Naarden is de opgave voor de toekomst financieel en organisatorisch gezien niet makkelijk. Vanuit dit perspectief gaan we de aankomende periode op zoek naar hoe we in onderlinge samenwerking onszelf kunnen versterken zodat we een solide organisatie ontwikkelen die klaar is voor de toekomst.

In verband met de leesbaarheid is er achterin een begrippenlijst opgenomen.

Lilian Verheul
directeur-bestuurder

Hoofdstuk 1

MISSIE & VISIE

1.1 Woningstichting Naarden

Woningstichting Naarden is dé aanbieder van sociale huurwoningen in Naarden. Gelegen tussen Amersfoort en Amsterdam vormt Naarden een aantrekkelijke maar relatief dure woningmarkt. Voorzieningen zijn goed bereikbaar, zowel in de eigen gemeente als de voorzieningen in steden als Amsterdam, Amersfoort en Hilversum. Het woningaanbod kenmerkt zich door veel eengezinswoningen en een verhouding van 70% koop, 20% sociale huur en 10% particuliere huur. De gemeente Naarden gaat per 1-1-2016 op in de nieuwe gemeente Gooise Meren (Naarden, Bussum, Muiden)

Woningstichting Naarden verhuurt op dit moment 800 sociale huurwoningen, ongeveer de helft van de sociale huurvoorraad in Naarden. De andere helft is in bezit van collega-corporatie Dudok Wonen. De woningvoorraad van Woningstichting Naarden bestaat met name uit zorg-gerelateerde woningen, twee- en driekamerwoningen en eengezinswoningen.

1.2 Onze doelgroep

Naarden is een aantrekkelijke plaats om in te wonen. Dit is onder meer te zien in de gemiddelde prijs van koopwoningen maar ook het feit dat Naarden in de top staat van meest aantrekkelijke woongemeenten van Nederland. Naarden heeft een fraaie historische kern, veel natuurschoon en goede zorg- en onderwijsvoorzieningen. Naarden is dan ook zeer populair bij ouderen en gezinnen met kinderen, maar minder bij jongeren. Woningstichting Naarden wil haar woningen aanbieden tegen een betaalbare prijs aan huishoudens met een inkomen tot € 35.739 (prijspeil 2016). Voor deze huishoudens vinden we het belangrijk dat de huurprijs en het inkomen van de bewoner passend zijn. Oftewel, huurders met een echt laag inkomen huren de goedkopere woningen in ons bezit. Deze gedachte sluit aan bij de passendheidstoets die per 1 januari 2016 inwerking treedt. Dit houdt in dat huishoudens die recht hebben op huurtoeslag alleen nog maar in aanmerking kunnen komen voor een huurwoning met een huur onder de aftoppingsgrens (€ 587 voor één- en tweepersoonshuishoudens en € 629 voor drie- en meerpersoonshuishoudens). Uit intern onderzoek is gebleken dat wij de afgelopen jaren 70% van onze woningen hebben toegewezen aan huishoudens die recht hebben op huurtoeslag. De slaagkans van deze doelgroep willen wij voor de komende jaren op peil houden. Dit betekent dat de huurprijs van 70% van de nieuwe verhueringen onder de aftoppingsgrens zal moeten liggen. Wij zijn ervan overtuigd dat we door het aanbieden van een huurprijs die past bij het inkomen van de huurder in staat zijn betalingsproblemen onder onze huurders te verminderen.

Met onze focus op het huisvesten van huishoudens met een inkomen tot € 35.739,- zien we middeninkomens niet meer als een doelgroep voor Woningstichting Naarden. Temeer omdat de middeninkomens in Naarden voldoende worden bediend met de sociale koopwoningen die door Dudok Wonen worden aangeboden. De 10% wettelijke ruimte bij toewijzing, om huishoudens met een inkomen tussen de € 35.737,- en € 39.874,- te huisvesten, gebruiken wij alleen op het moment dat we de woning niet verhuurd krijgen aan de sociale doelgroep.

1.3 Positionering

Wij zien diverse maatschappelijke vraagstukken waar wij aan willen en moeten werken. Dit doen we steeds meer in samenwerking met partners als de huurders, de gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en collega corporaties. We richten ons daarbij specifiek op Naarden (ook na de fusie tot Gooise Meren) en staan midden in de maatschappij. Een belangrijk deel van onze voorraad is bestemd voor senioren. Door de kleinschaligheid van onze organisatie staan wij dicht bij onze huurders en partners, mensen kennen ons vaak persoonlijk en er zijn inmiddels diverse samenwerkingsverbanden opgezet.

We staan voor een uitdagende tijd met onder andere de implementatie van de nieuwe woningwet, het zorgdragen voor een duurzame, betaalbare woningvoorraad en de oproep aan woningcorporaties om een efficiënte(re) bedrijfsvoering. Als Woningstichting Naarden geloven wij dat we dit de komende jaren zelfstandig kunnen waarmaken. Daarnaast sluiten we onze ogen niet voor de omgeving. Daar waar samenwerking (op onderdelen) meerwaarde heeft sluiten wij dit niet uit.

1.4 Kernwaarden

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers, directeur-bestuurder en raad van commissarissen aanspreekbaar zijn op de prestaties die we leveren. Als dragers van onze werkwijze hanteren we de volgende kernwaarden, die hoog in het vaandel staan en we als organisatie naar binnen en naar buiten toe uitdragen:

- **Laagdrempelig:** Woningstichting Naarden is benaderbaar voor haar huurders, dit betekent dat huurders altijd terecht kunnen met hun vraag en hierop een passend antwoord krijgen.
- **Uitstekende dienstverlening:** Huurders worden bij ons tijdig en adequaat geholpen. Goede communicatie met onze huurders vinden we daarbij essentieel.
- **Financieel solide:** We werken aan een financieel solide positie om onze continuïteit op termijn te garanderen en streven daarbij naar lage bedrijfslasten om ons geld in te zetten voor onze doelgroep.
- **Doen wat we zeggen:** We vinden het belangrijk dat we onze beloftes nakomen. Daarom zeggen we niet alleen wat we doen, maar doen we ook daadwerkelijk wat we zeggen.

1.5 Missie

Onze missie is hieronder weergegeven. Een missie die exact vertelt waar wij als corporatie voor staan en voor wie wij ons dagelijks inzetten. Onze focus ligt op betaalbare huisvesting voor de sociale doelgroep in de gemeente Naarden.

"Woningstichting Naarden verhuurt kwalitatief goede, duurzame en betaalbare woningen aan de sociale doelgroep."

Hoofdstuk 2

DE OMGEVING

Vanuit een brede inventarisatie van ontwikkelingen op lokaal, regionaal en landelijk niveau benoemen we hier de belangrijkste ontwikkelingen voor onze (toekomstige) huurders, voor de directe woonomgeving van huurders en voor de gemeente Naarden.

2.1 Maatschappelijke ontwikkelingen

De betaalbaarheid van het wonen staat onder druk. De economische crisis heeft er (mede) voor gezorgd dat de gemiddelde koopkracht is gedaald en er een groter beroep wordt gedaan op de huursector. Daarentegen is de beleidsruimte van corporaties beperkt (bijvoorbeeld m.b.t. woningtoewijzing) en zijn de huren de afgelopen jaren gestegen. In het verlengde hiervan neemt duurzaamheid in relatie tot betaalbare woonlasten een meer prominente plaats in. De toekomstgerichtheid van de woning staat daarin centraal met verantwoord materiaalgebruik, de noodzaak tot aanpasbaarheid, efficiënte bouwvormen en energiezuinigheid (als onderdeel van de totale woonlasten).

De aankomende jaren worden we geconfronteerd met de naweeën van de babyboom. In 2020 is circa 22% van de Nederlandse bevolking 65 jaar of ouder, tegenover 16% in 2011. Mede hierdoor zal het aandeel één- en tweepersoonshuishoudens op de woningmarkt toenemen. Gecombineerd met een stijgende levensverwachting zal dit op termijn een toenemende zorgvraag betekenen. Omdat zorgbehoevenden met een zorgzwaartepakket (ZZP) 1 t/m 3 niet meer intramuraal worden opgenomen, is hier voor corporaties een belangrijke rol in passende huisvesting weggelegd.

Met oog voor het realiseren van gemeenschappelijke doelstellingen en het verhogen van efficiëntie werken gemeenten en provincies steeds meer samen. Bijvoorbeeld op thema's als de regionale woningmarkt (o.a. woonruimteverdeling, sociale huurwoningvoorraad) en wonen en zorg. Op het niveau van de regio vinden partijen elkaar en wordt met oog voor lokale verschillen en kleinschaligheid de agenda bepaald.

2.2 Sectorale Ontwikkelingen

Na jaren van voorbereiding is begin 2015 de herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting vastgesteld. De herzieningswet laat een duidelijke trendbreuk zien. Mede als gevolg van diverse schandalen in de sector zijn de afgelopen jaren de regels voor corporaties met de herzieningswet (en de uitwerking daarvan in algemene maatregelen van bestuur) verscherpt. Enkele belangrijke wijzigingen betreffen verscherpte regels rondom toewijzing van woningen (passend toewijzen), het scheiden van Daeb en niet-Daeb bezit, de nadrukkelijker rol van huurdersorganisaties, een meer

sturende rol voor gemeenten (woonbeleid en prestatieafspraken), een aanscherping van het toezicht (intern en extern) en de verplichting tot visitatie.

In navolging op de herzieningswet is er ook een nieuwe Governancecode woningcorporaties aangenomen. Deze bouwt voort op de woningwet en kent gedragsregels voor corporaties en haar medewerkers.

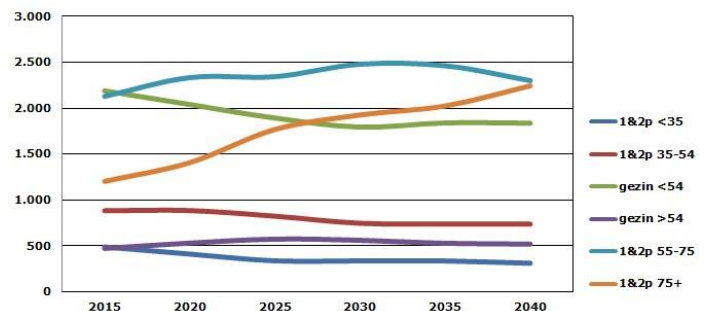
Corporaties zijn sinds een aantal jaar genoodzaakt om meer geld af te dragen. In de plaats van de saneringssteun aan het Centraal Fonds zal naar verwachting in 2015 een bijdrage aan de Autoriteit Woningcorporaties moeten worden afgedragen. Daarnaast is door de overheid de verhuurdersheffing ingevoerd. Woningstichting Naarden betaalde in 2014 € 417.000,-. Dit bedrag loopt op tot € 700.000,- in 2017. Geld dat niet kan worden besteed aan de volkshuisvesting in Naarden.

Verder liggen de bedrijfslasten van woningcorporaties onder een vergrootglas. De norm wordt steeds scherper. Waar deze nu landelijk gemiddeld ligt op 1 fte per 100 verhuurbare eenheden (vhe), is de verwachting dat deze de aankomende jaren zal opschuiven naar 1 fte per 120 vhe en mogelijk nog hoger. Met 6,55 fte (per 1 juli 2015) op circa 800 sociale huurwoningen zitten we onder de 1fte per 100 vhe. Met invoering van de Aedes benchmark is tevens een instrument ontwikkeld waarmee op eenduidige wijze de bedrijfslasten tussen woningcorporaties vergeleken worden.

2.3 Lokale ontwikkelingen

Als woningcorporatie hebben we vanzelfsprekend te maken met landelijke en sectorale ontwikkelingen, maar nog veel belangrijker is wat er zich afspeelt in ons eigen werkgebied. We schetsen de belangrijkste ontwikkelingen.

Kijkend naar de bevolkingsontwikkeling in de gemeente Naarden zien we dat het aantal huishoudens tot 2040 licht toeneemt en dat er sprake is van ontgroening en vergrijzing. Met name de vergrijzing is sterk, tot 2040 verdubbelt het aantal 75+'ers bijna. Kortom, er is sprake van een (beperkte) groei van het aantal huishoudens in de gemeente Naarden, waarbij de samenstelling van huishoudens sterk verandert. Deze verandering is voor ons belangrijk, zeker gelet op de uitwerking van ons strategisch voorraad beleid (SVB).



De laatste jaren zien we al een sterke toename van het aantal te huisvesten statushouders. Door de enorme maatschappelijke onrust in de wereld zal dit aantal de komende jaren nog sterker toenemen. De huisvesting van een toenemend aantal statushouders heeft direct gevolgen voor de beschikbaarheid van woningen voor de reguliere doelgroep. Wij gaan in overleg met de gemeente en regiocorporaties om te kijken welke oplossingen mogelijk zijn.

Met de regionale woonvisie Gooi en Vechtstreek, de lokale woonvisie van de gemeente Naarden en prestatieafspraken zijn er diverse beleidsstukken waarin doelstellingen en afspraken met betrekking

tot de sociale voorraad zijn vastgelegd. Deze beleidsdocumenten zijn niet altijd even actueel. De gemeente Naarden gaat per 1 januari 2016 op in de fusiegemeente Gooise Meren (Naarden, Bussum en Muiden). Het maken van nieuwe prestatie-afspraken wacht op deze fusie. We gaan daarom vooral uit van hetgeen er ligt, en vullen deze informatie aan met eigen analyses die up to date zijn (zoals de analyses die ten grondslag liggen aan het SVB).

Om onze ambities te kunnen waarmaken en financieel solide te blijven, kunnen wij het verkopen van woningen in de toekomst niet uitsluiten. Uitbreiden van de woningvoorraad door nieuwbouw is de eerstkomende jaren niet aan de orde. Toch is het van belang dat de sociale voorraad behouden blijft, zodat wij bijvoorbeeld onderzoek gaan doen naar het herontwikkelen van leegstaande kantoorpanden. Uiteraard zullen we in overleg met onze stakeholders een goede afweging maken over de hoeveelheid en welke woningen we gaan verkopen.

Hoofdstuk 3

AMBITIES & DOELSTELLINGEN

De belangrijkste ontwikkelingen samengevat, leiden tot de volgende speerpunten over de periode 2016-2018:

- Het behouden van een betaalbare woningvoorraad voor de sociale doelgroep nu en straks.
- Verduurzaming van de woningvoorraad, mede in het kader van betaalbaarheid.
- Sterke vergrijzing vraagt een woningaanbod dat hier voldoende bij aansluit.
- Uitstekende dienstverlening aan huurders en woningzoekenden.
- Financieel gezonde positie en lage bedrijfslasten.

Met onze organisatie geven wij de komende jaren uitwerking aan bovenstaande speerpunten. Daarbij willen wij invulling geven aan onze kerntaak: betaalbare huisvesting voor de sociale doelgroep. Temeer omdat Naarden tot een dure woningmarktregio behoort, heeft dit voor ons prioriteit. Onze ambities en doelstellingen, passend bij de opgaven, werken wij hierna uit.

3.1 Betaalbaarheid

Wij focussen ons op de sociale doelgroep (huishoudens met een inkomen tot € 35.739,-). We vinden het daarbij belangrijk dat deze doelgroep een voor hen betaalbare huurwoning kan huren. Oftewel, huurders met een echt laag inkomen huren de goedkopere woningen in ons bezit. Hiermee beperken we betalingsproblemen. Wij willen de slaagkans van huishoudens met een laag inkomen gelijk houden. Op basis van de nieuwe regelgeving met betrekking tot passend toewijzen en onze ervaringen met de toewijzing van woningen in de afgelopen jaren, heeft 70% van onze nieuwe verhuringen vanaf 2016 een huurprijs onder de aftoppingsgrens. Deze aftoppingsgrens is afhankelijk van de gezinssamenstelling (€ 587,- of € 629,-)

De komende tijd gaan we aan de slag met het herijken van ons huurbeleid en strategisch voorraadbeleid (SVB), waarin we een verdere uitsplitsing naar betaalbaarheidsklassen maken. Mede in relatie tot passend toewijzen. Onderdeel hiervan is een doorrekening van de financiële gevolgen voor onze organisatie. Financiële continuïteit is vanzelfsprekend een uitgangspunt voor ons.

In ons nieuwe SVB kiezen we er bewust voor om niet alleen te differentiëren in prijs, maar ook in de kwaliteit van onze woningen. Al onze woningen voldoen in ieder geval aan een vastgestelde basiskwaliteit. Het betekent wel dat we gaan voor een passend prijs-kwaliteitsniveau. Woningen die voldoen aan onze basiskwaliteit maar minder luxe kennen in het niveau van afwerking of voorzieningen, krijgen een lagere huurprijs.

Daarnaast is de gewenste omvang van onze portefeuille op de lange termijn een belangrijk onderdeel van het SVB. Verkoop sluiten we niet uit als dit een voorwaarde blijkt te zijn om onze ambities waar te kunnen maken. Wij gaan daarom met onze stakeholders en de gemeente Naarden in gesprek over de gewenste omvang van de sociale huurwoningvoorraad in Naarden. Wij vinden het van belang dat er op termijn een gezond evenwicht is tussen het aantal sociale huurwoningen en de omvang van de sociale doelgroep in Naarden.

Duurzaamheid

Voor een huurder is de betaalbaarheid van een huurwoning niet alleen afhankelijk van de huurprijs. Een ander belangrijk aspect is de duurzaamheid van de woning. De energiekosten van een woning vormen namelijk, samen met de huurprijs, voor het grootste deel de woonlasten. Het beperken van de energiekosten is voor Woningstichting Naarden dan ook een belangrijk speerpunt om te komen tot een betaalbare woningvoorraad.

Wij investeren de komende jaren gericht in duurzaamheid. Temeer omdat de verwachting is dat de energielasten de komende jaren aanzienlijk stijgen. Onze doelstelling is om in 2021, in lijn met het Aedes convenant, een gemiddeld label B voor ons bezit te hebben. Op dit moment heeft ongeveer de helft van onze woningen een D, E, F of G label en zijn de aankomende jaren investeringen noodzakelijk om de doelstelling uit het convenant te bereiken. Het streven is er ook op gericht om minimaal label D te halen. In het voorjaar van 2016 maken we gerichte keuzes over welke duurzaamheidsinvesteringen we doen en in welke complexen/woningen we dit gaan doen (als onderdeel van het SVB-traject).

Om deze maatregelen te kunnen financieren is het noodzakelijk dat huurders, in meer of mindere mate, meebetalen. Uitgangspunt is dat de huurder er per saldo altijd op vooruit moet gaan (huurverhoging minus lagere energielasten). De invoering van de passendheidstoets in de Woningwet maakt investeringen in duurzaamheid lastiger. De voorgestelde passendheidstoets kijkt alleen naar de huurprijs van de woning en niet naar de totale woonlasten voor de bewoners. Duurzaamheidsinvesteringen verhogen in eerste instantie de huurprijs, maar verlagen de totale woonlasten. Bij het opstellen van het nieuwe SVB onderzoeken we wat onze mogelijkheden zijn.

Naast de energieprestaties van een woning, bepaalt het gedrag van de huurder uiteindelijk de hoogte van de energierekening. We gaan onze huurders daarom gericht informeren maar ook betrekken in de mogelijkheden om energie te besparen.

Investeren in de toekomst

Ons vastgoed heeft een lange levensduur. Daarom is het belangrijk dat onze woningen van een hoogwaardig kwaliteitsniveau zijn. Duurzaam materiaalgebruik, dat zo min mogelijk belastend is voor het milieu, speelt hierin een belangrijke rol. We streven er naar om zo veel mogelijk met duurzame materialen te werken en de belasting voor het milieu terug te dringen.

Wij bieden betaalbare huurwoningen voor de sociale doelgroep

Doelstelling:

- Vanaf 2016 heeft 70% van onze nieuwe verhuringen een huurprijs van maximaal de 1^{ste} of 2^{de} aftoppingsgrens.
- Wij stellen begin 2016 een nieuw strategisch voorraadbeleid vast (SVB).
- De huurachterstand is in 2018 met 10% afgenomen ten opzichte van 2015 (van € 40.000,-- naar € 36.000,--).
- Onze huurders zijn zich in 2017 bewust van de mogelijkheden om energie te besparen in hun eigen woning.
- In 2021 heeft onze woningvoorraad een gemiddeld energielabel B.

3.2 Huisvesting senioren

Waar het aantal huishoudens in de gemeente Naarden de komende jaren beperkt groeit, neemt het aantal senioren sterk toe. Met name het aantal 75-plussers verdubbelt tussen nu en 2040. Daarnaast zien we als gevolg van het scheiden van wonen en zorg, dat in de praktijk steeds meer zorgbehoevenden zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen. Beide ontwikkelingen zorgen voor een toename van de behoefte aan zorggeschikte woningen.

Woningstichting Naarden heeft veel zorg-gerelateerd bezit in haar portefeuille, in totaal circa 250 woningen. De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in dit bezit, onder andere door het toevoegen van domotica. Naast de zorggeschikte woningen verhuren we op dit moment ongeveer 40 seniorenwoningen. De kwaliteit en diversiteit van de zorg geschikte en seniorenwoningen maakt dat dit een sterk product is, zeker gelet op de vergrijzing op lange termijn.

We merken echter ook dat in een aantal complexen met zorg-gerelateerd bezit het verhuren van de woningen aan de beoogde doelgroep (55+) steeds meer onder druk komt te staan. Dit heeft deels te maken met externe ontwikkelingen (o.a. veranderde wet- en regelgeving en inkomensgrens), maar ook met de woningen zelf. We zullen kritisch onderzoeken hoe we de positionering en daarmee de verhuurbaarheid van deze complexen kunnen verbeteren.

Om onze huurders zo lang mogelijk in hun eigen woning te laten wonen, is het soms noodzakelijk woningaanpassingen te doen (eventueel in het kader van de WMO). We vinden het belangrijk om onze huurders hierbij te ondersteunen. Dit doen we voornamelijk door het verstrekken van informatie. Informatie over wat er mag en (technisch) mogelijk is in de woning, maar ook door uitleg te geven over te doorlopen stappen en huurders door te verwijzen naar de juiste instantie(s).

Huurders kunnen bij ons zo lang mogelijk in hun eigen woning wonen

Doelstelling:

- Het aantal woningen geschikt voor ouderen (zorggeschikt + seniorenwoning) is gedurende de looptijd van dit beleidsplan minimaal 250.
- De verhuurbaarheid van de zorg-gerelateerde woningen wordt verbeterd, de weigeringsgraad is in 2017 verlaagd met 15%.
- Huurders worden ook naar de toekomst toe ondersteund bij het realiseren van woningaanpassingen in de woning.

3.3 Onze dienstverlening

Wij vinden het belangrijk dat onze huurders tevreden zijn, hier werken wij dagelijks aan. Onze dienstverlening is erop gebaseerd dat mensen zoveel mogelijk hun eigen keuzes kunnen maken. En dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor deze keuzes. Daar waar wij zien dat er behoefte is aan ondersteuning, bieden wij die ondersteuning ook.

Er is regelmatig overleg met de huurders. Een keer per jaar is er een informatiebijeenkomst waar veel huurders bij aanwezig zijn. Daarnaast is er structureel overleg met de bewonerscommissies uit een aantal complexen. Voor de toekomst willen we graag een formele huurdersorganisatie. De nieuwe huurdersorganisatie willen wij graag betrekken bij de uitwerking van dit beleidsplan.

Inmiddels heeft zich al een groep huurders gemeld die onder leiding van de Woonbond een advies heeft uitgebracht over dit Beleidsplan. Wij gaan graag in de komende periode in overleg met deze huurders over de verschillende thema's.

Gelet op onze laagdrempeligheid en omvang van het bezit, kent een groot deel van de medewerkers onze huurders persoonlijk. Dit maakt dat wij in staat zijn om snel en goed op een specifieke situatie in te spelen. Om onze dienstverlening de komende jaren verder te verbeteren, optimaliseren we de primaire processen. Uitgangspunt daarbij is duidelijkheid richting onze huurders. We richten daarom onze primaire processen zo efficiënt en effectief mogelijk in, waarbij ruimte is voor maatwerk. In 2016 starten we met het optimaliseren van het verhuurproces. Daaraan gekoppeld gaan we gestructureerd gegevens verzamelen van onze woningzoekenden en nieuwe huurders om deze jaarlijks te analyseren. Dit is waardevolle informatie voor het primaire proces en met het oog op onze vastgoedsturing.

Om de tevredenheid van onze huurders te meten, voeren wij in 2017 een tevredenheidsonderzoek onder onze huurders uit. Doelstelling is dat de waardering van huurders als totaalscore minimaal op een 7 zit. Naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek stellen we daar waar nodig een plan van aanpak op om onze dienstverlening te verbeteren. Daarnaast meten we onze prestaties met de visitatie, die we in 2016 laten uitvoeren. De visitatie is een ijkpunt voor onze organisatie naar maatschappelijke inzet. Ons doel is dat we op alle onderdelen minimaal een voldoende scoren.

We zijn een toegankelijke en professionele dienstverlener

Doelstelling:

- In het najaar van 2015 gaan wij onderzoeken of er een mogelijkheid is om een formele huurdersorganisatie op te richten. Zo ja, dan wordt deze uiterlijk in 2016 opgericht.
- Onze primaire processen zijn gedurende de looptijd van dit beleidsplan efficiënt en effectief ingericht, met ruimte voor maatwerk.
- In 2016 laten we ons visiteren. Doel is dat we op alle onderdelen minimaal een voldoende scoren.
- Huurders waarderen onze dienstverlening in 2017 met minimaal een 7, begin 2017 wordt een huurderstevredenheidsonderzoek gehouden.
- In 2017 zullen wij aansluiting overwegen bij KWH.

Hoofdstuk 4

ONZE ORGANISATIE

Waar in de voorgaande hoofdstukken onze visie en ambities centraal staan, staan wij in dit hoofdstuk stil bij de organisatie die daarbij past.

Woningstichting Naarden telt per 31-12-2015 negen betrokken medewerkers met een volkshuisvestelijk hart. We zijn een organisatie van 'doeners' en maken graag het verschil. Door de laagdrempeligheid van onze organisatie staan wij dicht bij onze huurders. Een van onze sterke punten is dat we veel van onze klanten persoonlijk kennen. Dit zorgt ervoor dat het voor onze klanten makkelijk is om ons kantoor binnen te stappen of om ons te bellen of mailen. Gelet op de opgave in Naarden, het ambitieniveau en de gedrevenheid van onze medewerkers zijn we in staat om ook de aankomende jaren volkshuisvestelijk te presteren. We doen dit vanuit een goede basis, zowel financieel als op organisatorisch niveau.

Het feit dat we in staat zijn om onze opgaven vanuit zelfstandige positie te realiseren neemt niet weg dat ook wij zien dat er een grens is aan onze capaciteit, kennis en kunde. Soms uit zich dit in het maken van bewuste keuzes, soms door de inhuur van externen. Dit geldt zeker gelet op de toenemende en steeds complexere regelgeving en verantwoording (o.a. nieuwe Woningwet). Onze voorkeur gaat er dan ook naar uit om de basis van onze organisatie te verbreden. We gaan daarom met uitvoeren van een interne en externe positiebepaling nog in 2016 kijken hoe we door samenwerking (in welke vorm dan ook) onze organisatie in professionaliteit en kennis kunnen verstevigen. Gerichte keuzes willen we in de periode van dit ondernemingsplan (dus uiterlijk in 2018) maken.

Investeren in de organisatie

Om als organisatie ook de komende jaren onze opgaven op te pakken, investeren we in onze medewerkers. Zij bepalen in belangrijke mate (mede) het succes van onze volkshuisvestelijke prestaties. Dit betekent concreet dat we met trainingen en cursussen inzetten op de voor hen maar ook voor de organisatie passende ontwikkeling. Naast het volgen van trainingen en cursussen is onze ervaring dat het deelnemen aan kennisnetwerken en het uitwisselen van informatie met collega's bij andere woningcorporaties (ten dele) ook voor de gewenste kennisontwikkeling zorgt. Per medewerker stellen we in 2016, in de beoordelingscyclus, de ontwikkelbehoefte vast.

Naast het investeren in onze medewerkers gaan we nadrukkelijk sturen op onze doelstellingen en acties, de voortgang hierop monitoren en waar nodig tijdig bijsturen. Een goed systeem is hierin van

belang, ook om onze resultaten intern en extern goed te kunnen verantwoorden. Daarom maken we in 2016 een checklist waaraan de interne governance dient te voldoen en wat ervoor nodig is om dit te bereiken. We nemen daarin de Woningwet, de Governancecode en hetgeen benoemd in de visitatie mee.

Financiële continuïteit

Een financieel gezonde organisatie is van essentieel belang om onze taak te kunnen (blijven) vervullen. Op dit moment staan we er als Woningstichting Naarden financieel solide voor. Belangrijk is dat onze financiële continuïteit is geborgd. We sturen daarom strak op rendement en kengetallen en bij belangrijke beleidswijzigingen met impact op de financiële huishouding rekenen we deze altijd door. Ook onze ambities meten we af aan de financiële meetlat. We kijken hoe we kunnen blijven investeren in onze woningvoorraad en daarmee in Naarden, zonder dat we onze financiële continuïteit verliezen. De door het WSW en de Autoriteit Woningcorporaties gehanteerde normen zijn daarin leidend voor ons:

Solvabiliteit (bedrijfswaarde)	Loan to value (bedrijfswaarde)	ICR	DSCR
Minimaal 20%	Maximaal 75%	Minimaal 1,4	Minimaal 1,0

De bedrijfslasten van woningcorporaties liggen op dit moment onder een vergrootglas. Onderwerpen zijn onder andere de beïnvloedbare bedrijfslasten (benchmark Aedes) en de verhouding tussen het aantal vhe en fte. Ook als Woningstichting Naarden werken we aan het (verder) terugdringen van onze bedrijfslasten. Om onze ontwikkelingen op dit terrein te monitoren en te kunnen vergelijken met andere woningcorporaties nemen we deel aan de jaarlijkse benchmark van Aedes.

Automatisering

In deze tijd van digitalisering volgen ICT-ontwikkelingen elkaar snel op. Voor Woningstichting Naarden is het van belang hierin mee te gaan. In het ondersteunen van efficiënte werkwijzen intern maar ook in het contact met de huurder, zien we een verdere digitalisering in onze werkprocessen als een belangrijk middel. Voorop moet staan dat het bijdraagt aan efficiënt en effectief werken en dat het ondersteunend is aan onze medewerkers en processen in de organisatie. Daarnaast hoeven we niet voorop te lopen als het gaat om nieuwe software of concepten, we kiezen liever voor pakketten die hun meerwaarde al hebben bewezen.

Samen bereiken we meer

Als woningcorporatie begeben we ons in een interessante periode met de invoering van de nieuwe Woningwet. Belangrijke acties voor ons in 2016 zijn het komen tot prestatieafspraken en het professionaliseren van de huurdersparticipatie in het belang van onze huurders. Daarnaast zijn er diverse maatschappelijke ontwikkelingen op het terrein van wonen, zorg en welzijn die onze volle aandacht vragen. Woningstichting Naarden is alleen in staat om deze opgaven op een goede manier op te pakken als wij dit in samenwerking met onze partners als de huurders, de gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en collega corporaties doen. Samen bereiken we meer en daar zetten wij ons graag voor in.

Onze organisatie

Doelstelling:

- In 2016 bekijken hoe we door samenwerking (in welke vorm dan ook) onze organisatie in professionaliteit en kennis kunnen verstevigen.
- In 2016 stellen we per medewerker de ontwikkelbehoefte vast
- In 2016 stellen we een checklist vast waaraan de interne en externe governance dient te voldoen
- In de beleidsplanperiode werken we aan het terugdringen van de bedrijfslasten □
In 2016 prestatieafspraken maken met de gemeente Gooise Meren.

Hoofdstuk 5

OVERZICHT ACTIES PER JAAR

Onze ambities en doelstellingen hebben we verder uitgewerkt in concrete acties per jaar. Deze herijken en vullen we jaarlijks aan bij het opstellen van ons jaarplan en de begroting.

1. Wij bieden betaalbare huurwoningen voor de sociale doelgroep

Doelstelling 1: Vanaf 2016 heeft 70% van de opnieuw te verhuren woningen een huurprijs van maximaal de 2^e aftoppingsgrens.

Actie	2015	2016	2017	2018
Met de regio in gesprek over de gevolgen van passend toewijzen voor de woonruimteverdeling en mogelijkheden voor aanpassing	•			
Opstellen huurbeleid	•	•		
Aanpassing streefhuren en optimaliseren verhuurproces		•		

Doelstelling 2: De huurachterstand is in 2018 met 10% afgenomen ten opzichte van 2015 (van € 40.000,- naar € 36.000,-).

Actie	2015	2016	2017	2018
Huurincasso-proces optimaliseren		•	•	•
Inventariseren betalingsproblemen bij huidige huurders		•	•	

Doelstelling 3: Wij stellen begin 2016 een nieuw strategisch voorraadbeleid vast (SVB).

Actie	2015	2016	2017	2018
Vaststellen woningvoorraad naar omvang en (basis)kwaliteit		•		
We gaan met stakeholders en de gemeente in gesprek over de gewenste omvang van de sociale huurwoningvoorraad in Naarden.		•		

Doelstelling 4: In 2021 heeft onze woningvoorraad een gemiddeld energielabel B.

Actie	2015	2016	2017	2018
Analyse maken van de huidige labels van onze woningvoorraad en vaststellen welke energetische maatregelen mogelijk zijn.		•		
Analyse maken met welke energetische maatregelen we eenvoudig (tijd/geld) labelstappen kunnen maken.		•		
Beleid maken op duurzaamheid. Welke woningen wel/niet, welke energetische maatregelen wel/niet, materiaalgebruik etc.		•		

Doelstelling 5: Onze huurders zijn zich in 2018 bewust van de mogelijkheden om energie te besparen in hun eigen woning.

Actie	2015	2016	2017	2018
Huurders actief bewust maken van mogelijkheden voor slimmer energie gebruik bij mutatie en na woningverbetering.		•	•	•
Huurders middels website en nieuwsbrief informeren over slimmer energie gebruik.		•	•	•

2. Huurders kunnen bij ons zo lang mogelijk in hun eigen woning wonen

Doelstelling 1: Het aantal woningen geschikt voor ouderen (zorg geschikt + seniorenwoning) is gedurende de looptijd van dit beleidsplan minimaal 250.

Actie	2015	2016	2017	2018
Continue monitoring verhuurbaarheid in relatie tot seniorenlabel bij verhuring	•	•	•	•
Plan van aanpak positionering en verhuurbaarheid zorg gerelateerd vastgoed		•		

Doelstelling 2: Huurders worden ondersteund bij het realiseren van woningaanpassingen in de woning.

Actie	2015	2016	2017	2018
Huurders worden actief begeleid bij het doen van aanpassingen.	•	•	•	•
Huurdersinformatie met betrekking tot woningaanpassing publiceren op de website en opnemen in een korte leaflet.			•	

3. We zijn een toegankelijke en professionele dienstverlener

Doelstelling 1: Onderzoek naar oprichting van een formele huurdersorganisatie.

Actie	2015	2016	2017	2018
Onderzoek naar bereidheid van huurders voor deelname aan huurdersorganisatie	•	•		

Doelstelling 2: Onze primaire processen zijn gedurende de looptijd van dit beleidsplan efficiënt en effectief ingericht, met ruimte voor maatwerk.

Actie	2015	2016	2017	2018
Gegevens woningzoekenden en nieuwe huurders verzamelen en jaarlijks analyseren.	•	•	•	•
Verhuur- en incassoproces optimaliseren.		•		
Onderhoudsproces optimaliseren.			•	

Doelstelling 3: Huurders waarderen onze dienstverlening in 2017 met minimaal een 7.

Actie	2015	2016	2017	2018
Klantonderzoek uitvoeren.		•		
Laten uitvoeren visitatie.		•		
Aansluiten bij KWH overwegen			□	

Acties bij het hoofdstuk 'Onze organisatie'

Actie	2015	2016	2017	2018
Ontwikkelbehoefte medewerkers vaststellen		•		
Interne governance opstellen en koppelen aan (vervolg)acties		•		
Afweging op samenwerken		•		
Komen tot prestatieafspraken met de gemeente en huurders		•		
Terugdringen van de bedrijfslasten		•	•	•

Hoofdstuk 6

BEGRIPPENLIJST

Strategisch voorraadbeleid

Beleid geformuleerd voor het woningbezit met betrekking tot huurprijs, doelgroep, onderhoud, duurzaamheid, levensduur, eventuele verkoop.

Passend toewijzen

Per 1 januari 2016 geldt bij toewijzing van sociale huurwoningen de passendheids-eis. Dit betekent dat huurders die recht hebben op huurtoeslag alleen nog maar kunnen worden gehuisvest in een woning met een passende huurprijs. De huurprijs is, afhankelijk van leeftijd en huishoudsamenstelling, maximaal € 576,87 of € 618,24 (prijspeil 2016).

PASSEND TOEWIJZEN (PRIJSPEIL 2015)

Type huishouden	Huishoudinkome per jaar	Contracthuurprijs bij toewijzing	
		≤ € 629,--	≤710,--
Eénpersoons < AOW- grens	€ 22.100	≥ 95%	< 5%
Tweepersoons < AOW-grens	€ 30.000	≥ 95%	< 5%
Drie- en meerpersoons < AOW-grens	€ 30.000	≥ 95%	< 5%
	€ 22.100	≥ 95%	< 5%
Tweepersoons > AOW-grens	€ 30.050	≥ 95%	< 5%
Drie- en meerpersoons > AOW-grens	€ 30.050	≥ 95%	< 5%

Huurtoeslag

Tegemoetkoming van de overheid in de huur. Hoe hoog de toeslag is, hangt af van de huurprijs, het inkomen, de leeftijd en de huishoudsamenstelling.

Aftoppingsgrens

Grens die gehanteerd wordt bij de berekening van de huurtoeslag. De aftoppingsgrens is afhankelijk van leeftijd en huishoudsamenstelling € 578,- of € 629,- (prijspeil 2016).

Kwaliteitskortinggrens

De huur tot aan de kwaliteitskortinggrens (€ 410,- prijspeil 2016) komt in aanmerking voor 100% subsidiëring (afhankelijk van inkomen, leeftijd en huishoudsamenstelling). Het deel boven de kwaliteitskortinggrens tot aan de aftoppingstrens komt voor 65% in aanmerking voor subsidiëring. Het deel boven de aftoppingstrens en de huurtoeslaggrens (€ 710,68 prijspeil 2016) komt niet in aanmerking voor subsidiëring, behalve voor ouderen, alleenstaanden en gehandicapten. Zij krijgen 40% vergoed, afhankelijk van hun inkomen en huishoudsamenstelling.

Liberalisatiegrens

De maximale huurprijs waarvoor een sociale huurwoning aan een nieuwe huurder mag worden verhuurd (de zogeheten liberalisatiegrens): € 710,68.

Daeb en niet-Daeb

De activiteiten van woningcorporaties worden verdeeld in zogenoemde DAEB (Diensten van Algemeen Economisch Belang) activiteiten en niet-DAEB activiteiten. Alleen voor DAEB activiteiten mag staatssteun worden ontvangen. Onder DAEB activiteiten vallen o.a. het huisvesten van huishoudens met een inkomen tot € 35.739,- (prijspeil 2016) en het bouwen en exploiteren van maatschappelijk vastgoed dat is opgenomen in de lijst uit de Europese beschikking.

Autoriteit Woningcorporaties

Vanaf 1 juli 2015 houdt de Autoriteit Woningcorporaties toezicht op alle woningcorporaties. De autoriteit valt onder de politieke verantwoordelijkheid van de Minister voor Wonen en Rijksdienst.

Verhuurdersheffing

Woningcorporaties en andere sociale verhuurders moeten vanaf 2014 jaarlijks een verhuurdersheffing betalen.

Vennootschapsbelasting (VPB)

Woningcorporaties betalen sinds 2008 vennootschapsbelasting (VPB) over al hun activiteiten, dus ook over niet-winstgevende activiteiten die zich richten op maatschappelijke doelstellingen.

Aedes benchmark

Met de Aedes Benchmark kunnen woningcorporaties hun prestaties meten, vergelijken en verbeteren.

Regionale Woonvisie

Regionale visie op het woonbeleid in een bepaald gebied. Het gaat o.a. over sociale voorraad, de spreiding van de bouwopgaven over de locaties, de spreiding van de kernvoorraad, startersproblematiek, wonen met zorg en het huisvesten van statushouders. De gemeenten maken onderling afspraken over de inzet die zij de komende jaren plegen.

Lokale Woonvisie

Lokale visie op het woonbeleid van de gemeente.

Prestatieafspraken

Afspraken tussen gemeente, huurders en woningcorporaties gebaseerd op de gemeentelijke woonvisie. In de Woningwet 2015 is vastgelegd hoe deze afspraken tot stand komen.

BTIV Besluit Toegelaten Instelling Volkshuisvesting

Wettelijk kader waaraan woningcorporaties (en gemeentelijke woningbedrijven) zich moeten houden.

Stakeholders van een woningcorporatie

Een persoon of organisatie die belang heeft bij de woningcorporatie en die invloed kan uitoefenen op het beleid.

Verduurzaming van woningen

Aanpassingen aan woningen zodat ze een langere levensduur krijgen, energiezuiniger worden of milieuvriendelijker.

KWH

Het KWH-Huurlabel is een kwaliteitskeurmerk voor de dienstverlening van woningcorporaties. De dienstverlening wordt bekeken door het oog van de huurder.

Woonlasten

Wonen kost geld, naast de huur vallen gas, Licht, water, abonnementen, verzekeringen en belastingen onder de noemer woonlasten.

Vastgoedsturing

Investeringsbeslissingen binnen het vastgoedbezit van een corporatie, die leiden tot een kwalitatieve en kwantitatieve transformatie van de vastgoedportefeuille.

Visitatie

Visitaties beoordelen de maatschappelijke prestaties van corporaties op de terreinen van de maatschappelijke opgaven, de ambities, het vermogen en de governance. Corporaties leggen op die manier verantwoording af en kunnen hun prestaties verbeteren.

Primaire processen

Processen die rechtstreeks een bijdrage leveren aan het tot stand komen van een product en/of dienst. Bijvoorbeeld het verhuur-proces, het huurincasso-proces, het onderhouds-proces.

Woningwet

De Woningwet 2015 stelt nieuwe spelregels voor de sociale huursector. De herziene Woningwet is erop gericht dat woningcorporaties zich concentreren op hun kerntaak: zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen.

Governancecode

De Governancecode Woningcorporaties 2015 geeft richting aan het uitvoeren van de taak van corporaties en aan het afleggen van verantwoording over hun resultaten.

Sociale voorraad

Woningen die beschikbaar zijn voor de primaire doelgroep van beleid (in de nieuwe Europese context zijn dat alle mensen/huishoudens met een inkomen tot € 35.739,-, prijspeil 2016).

Sociale doelgroep

Primaire doelgroep van beleid, mensen/huishoudens met een inkomen tot € 35.739,- (prijspeil 2016).