

## **Kader prestatieafspraken 2018 – 2022 (inclusief meerwaarde fusie)**

**HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur (HBV)**

**&**

**Gemeente Etten-Leur**

**&**

**Woonstichting Etten-Leur (WEL)**

**(versiedatum 22-06-2017)**



### **Inhoudsopgave**

1. Inleiding	p. 3
2. Inzet fusiemeerwaarde / Meerjarige Prestatieafspraken 2018-2022	p. 5
3. Voortgangsrapportage	p. 6
4. Onderwerpen en afspraken	p. 6
5. Huurdersparticipatie	p. 17

### **Bijlagen:**

- Begrippenlijst
- Notitie streefhuurbeleid
- Voorbeelden Huurtool NIBUD
- Fusiewaarborg
- Koersnotitie
- Beschrijving medewerker Serviceonderhoud
- Notitie time-outvoorziening



## 1. Inleiding

De woningcorporaties AlleeWonen en Woonstichting Etten-Leur (WEL<sup>1</sup>) hebben het voornemen om te fuseren. Hiermee willen zij de kwaliteit en continuïteit van de volkshuisvesting voor nu en in de toekomst versterken. De huurdersorganisaties hebben een belangrijke stem in dit proces. In de Woningwet is vastgelegd dat huurdersorganisaties instemmingsrecht hebben bij een fusie. AlleeWonen en WEL kunnen een verzoek tot fusie alleen indienen bij de Minister als de drie huurdersorganisaties hebben ingestemd met de fusie. De gemeenten Breda, Roosendaal en Etten-Leur geven hun zienswijze op de voorgenoemde fusie.

De financiële meerwaarde van de fusie voor de eerste vijf jaar is begroot op € 12 miljoen en wordt gelijkmatig verdeeld over de drie gemeenten. Per gemeente waar de fusiecorporatie werkzaam zal zijn, kan bepaald worden voor welke onderwerpen c.q. volkshuisvestelijke opgaven deze extra investering van € 4 miljoen ingezet moet worden.

Voor Etten-Leur hebben de HBV, de gemeente en WEL er voor gekozen om hierbij uit te gaan van de lokale volkshuisvestelijke opgaven en de onderwerpen uit de lopende Prestatieafspraken 2017. Om een goed en actueel beeld van de volkshuisvestelijke opgaven te hebben op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid, is gezamenlijk opdracht gegeven aan RIGO Research en Advies voor een onderzoek naar Doelgroepen en Woonlasten. Mede aan de hand hiervan is bepaald waarvoor, aanvullend op de reeds gemaakte prestatieafspraken, een extra investering gewenst is ten laste van het budget 'fusie meerwaarde'. Deze extra inzet van de fusieorganisatie van € 4 miljoen, in combinatie met de uitwerking hiervan in de hierna opgenomen afspraken, vormen het afsprakenkader voor de Prestatieafspraken 2018-2022 tussen de HBV, de gemeente Etten-Leur en WEL. Deze zijn gesloten tussen de drie partners en sluiten aan bij de doelstellingen in de bijgaande Koersnotitie van de fusieorganisatie.

Dit 'Afsprakenkader' geldt voor de eerstkomende vijf jaar (2018 t/m 2022) en is van toepassing op het volledige bezit van WEL in de gemeenten Etten-Leur, Moerdijk en Drimmelen. De te maken afspraken worden in 2022 geëvalueerd, waarna er opnieuw afspraken gemaakt worden. De manier waarop de evaluatie geschiedt bepalen partijen op dat moment in onderling overleg. Om ook in 2022 goede nieuwe afspraken te kunnen maken op basis van een actueel beeld van de woningmarktsituatie, is afgesproken dat in 2022 opnieuw in gezamenlijkheid een opdracht wordt verstrekt aan een gerenommeerd onderzoeksbureau.

Om tegemoet te komen aan de behoefte van de HBV en de gemeente aan een vorm van garantie dat afspraken worden nagekomen en dat ook voor de langere termijn afspraken gemaakt kunnen worden, is er een 'fusiewaarborg' opgesteld die als bijlage is toegevoegd.

---

<sup>1</sup> Daar waar in deze notitie wordt gesproken over WEL, wordt tevens de fusieorganisatie bedoeld, vanaf het moment dat die is ontstaan.



Uiteraard geldt dat als om financiële redenen, als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving en of door andere onvoorziene omstandigheden, één van de partners zijn afspraken niet na kan komen, dan wel nakoming in alle redelijkheid niet van hem verwacht mag worden, de drie partners met elkaar in overleg treden om te bezien welke consequenties dit heeft en welke mogelijke alternatieve oplossingen er zijn. De partij die constateert dat zij haar afspraak niet na kan komen, meldt dit onmiddellijk bij de andere twee partners en doet daarbij een voorstel voor een datum en tijd om op zo kort mogelijke termijn het overleg hierover te starten.





## 2. Inzet fusiemeerwaarde / Meerjarige Prestatieafspraken 2018-2022

### 2.1 Inzet fusiemeerwaarde

Naast kaderafspraken omvat deze overeenkomst de gezamenlijk gemaakte keuze voor de inzet van de financiële meerwaarde van de fusie voor de eerste vijf jaar van €4 miljoen. Deze ziet er als volgt uit:

- Woonlastenaanpak: € 1,5 miljoen  
(naar schatting € 0,5 miljoen voor 1 fte / maatwerkadviseur en kosten van inzet van derden en € 1 miljoen voor maatwerk)
- 'Serviceonderhoud' € 812.500,-  
Inzet maximaal 2,5 fte voor combinatiefunctie kwaliteit- en sociaal/wijkgericht
- Extra dienstverlening € 325.000,-  
1 fte om onder andere controle uit te voeren op afdoening en kwaliteit uitvoering reparatieverzoeken
- Budget voor duurzaamheid € 962.500,-
- Reservering time-outvoorziening € 100.000,-
- Inflatievolgend huurbeleid € 300.000,-  
Om ook voor de geliberaliseerde woningen vanaf € 711,- tot € 875,- t/m 2022 een inflatievolgende huurverhoging te realiseren

**Totaal € 4 miljoen**

### 2.2 Meerjarige Prestatieafspraken 2018-2022 WEL, HBV, gemeente Etten-Leur

De bovenstaande inzet van de €4 miljoen in combinatie met de uitwerking hiervan in de hierna opgenomen afspraken vormen het afsprakenkader voor de Prestatieafspraken die lopen vanaf 2018 tot en met 2022. Deze worden waar nodig nader concreet uitgewerkt in jaarschijven met jaarlijkse prestatieafspraken. Per onderwerp wordt elk jaar op basis van het jaarverslag en de trimesterrapportages geëvalueerd. Partijen krijgen de gelegenheid om voorstellen te doen voor aanpassingen en nieuwe elementen toe te voegen. Alleen in goed overleg kunnen wijzigingen ten aanzien van de inzet van de fusiemeerwaarde worden overeengekomen.

In 2022 worden nieuwe kaderafspraken vastgelegd voor de reguliere investeringen en voor de inzet van de fusiemeerwaarde in de periode vanaf 2023.



### 3. Voortgangsrapportage per trimester

Om de voortgang van het nakomen van de gemaakte afspraken, slaagkansen, ontwikkelingen in de woningmarkt etc. te kunnen volgen wordt elk trimester een voortgangsrapportage opgesteld en aangeboden aan de bestuurders van de drie partijen. Hiervoor wordt een sjabloon ontwikkeld, dat zo veel mogelijk aansluit bij de beschikbare informatie uit de registratiesystemen bij de gemeente en WEL. Voor 1-1-2018 bepalen partijen door wie, wanneer, welke basisinformatie daarvoor in beeld wordt gebracht.

### 4. Onderwerpen en afspraken

Elk jaar maken we aan de hand van de volkshuisvestelijke opgaven die we zien voor Etten-Leur prestatieafspraken met elkaar. Om een goed en actueel beeld van de volkshuisvestelijke opgaven te hebben, is gezamenlijk opdracht gegeven aan RIGO Research en Advies voor een onderzoek naar Doelgroepen en Woonlasten. Aan de hand hiervan en de onderwerpen van de lopende Prestatieafspraken 2017 hebben we voor de komende vijf jaren onderstaand kader vastgesteld voor de meerjarige prestatieafspraken 2018-2022.

#### 4.1 Liberalisatie en verkoop / voldoende aanbod voor onze doelgroepen

Het is belangrijk dat het aanbod van huurwoningen zo goed mogelijk aansluit bij de vraag. Onze gezamenlijke, belangrijkste taak is om voldoende betaalbare woningen beschikbaar te hebben voor de primaire en secundaire doelgroep. Daarnaast wordt er een gedeelde verantwoordelijkheid gevoeld om te zorgen voor voldoende aanbod woningen voor de middeninkomens. Het RIGO-rapport geeft aan dat deze groep tussen wal en schip dreigt te vallen. Voor de lage middeninkomens (€ 36.165,- en € 40.349,- prijspeil 2017) geldt dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de vrijstelling (2x 10%) om sociale huurwoningen toe te wijzen. Hogere middeninkomens (€ 40.349,- tot en met € 45.717,- prijspeil 2017) zijn aangewezen op geliberaliseerde huurwoningen met een huurprijs tot € 875,-.

In een periode van een toenemende vraag naar sociale huurwoningen willen we borgen dat deze zoveel mogelijk beschikbaar blijven en dat er mogelijk nieuwbouw wordt toegevoegd aan het aanbod. In de prestatieafspraken 2017 is om die reden afgesproken dat WEL tot en met 2020 de naar niet-DAEB over te hevelen woningen in dezelfde prijsklasse houdt, waarin ze nu zitten. Verder is afgesproken dat er voor 2021 bovenop de al voorgenomen nieuwbouw 100 extra sociale huurwoningen worden gebouwd. WEL en de gemeente onderzoeken waar en onder welke voorwaarden deze woningen kunnen worden gebouwd. Voor elke opgeleverde nieuwbouwwoning van de 100 versneld te realiseren woningen mag één van de 482 over te hevelen DAEB-woningen bij mutatie versneld doorgeschoven worden naar het niet-DAEB-segment.

Er is ook uitgegaan van verkoop van 80 sociale huurwoningen (gemiddeld 20 per jaar) met een slechte energie-index om de duurzaamheidsdoelstelling te halen en nieuwbouwinvesteringen te kunnen doen. Er wordt onderzocht hoe een deel van de geplande verkoop van die 80 sociale huurwoningen kan worden behouden door deze te verduurzamen naar minimaal label B en waar mogelijk NOM (ready) in de periode tot en met 2020. De hiermee gemoede investeringen worden gedekt uit het fusiemeerwaarde-budget voor duurzaamheid.





Aan de hand van het recent door RIGO uitgevoerde onderzoek wordt getoetst of er voor de komende periode van vijf jaar aanpassingen in deze beleidskeuzes gewenst zijn, om te borgen dat vraag en aanbod van betaalbare sociale huurwoningen zo goed mogelijk op elkaar aansluit. Voor 1 januari 2018 bespreken partijen welke consequenties de uitkomsten van het RIGO-rapport heeft voor de wensportefeuille van WEL en wat dit betekent voor de komende jaren.

Om investeringsvolume vrij te maken wordt de verkoop opgestart van de 100 woningen in de scheidingsportefeuille met een huurprijs boven € 875,-. Voor 1 januari 2018 wordt per woongebouw de startdatum voor de verkoop en de verdere planning bekendgemaakt.

#### 4.2 *Nieuwbouw en aankoop van woningen*

Tot 2020 realiseert WEL haar plannen aan de Juvenaataan (oplevering 74 sociale huurwoningen in 2018), 120 sociale huurwoningen aan de Streek (oplevering van jaarlijks gemiddeld 30 sociale huurwoningen vanaf 2017) en aan Het Withof (oplevering van circa 80 appartementen vanaf 2020).

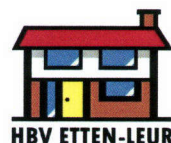
Om de afspraak voor de versnelde realisatie van 100 sociale huurwoningen te halen, is een extra inspanning gewenst. Temeer omdat de nieuwbouwproductie niet alleen voorziet in de behoefte aan een betaalbare sociale huurwoning, maar ook een noodzakelijke bijdrage levert aan het halen van de duurzaamheidsdoelstelling. Partijen realiseren zich dat het halen van termijnen mede afhankelijk is van de medewerking van derden. Gemeente en WEL spannen zich maximaal in om de voorwaarden te realiseren waardoor de 100 woningen versneld kunnen worden gebouwd, en voor 1 januari 2018 een besluit te nemen waar deze woningen worden gebouwd.

#### 4.3 *Betaalbaarheid en bereikbaarheid (beschikbaarheid) voor de doelgroepen*

Partijen zien het behoud en de realisatie van voldoende betaalbare en beschikbare woningen als de belangrijkste opgave op dit moment. Mede op basis van het onderzoeksrapport van RIGO streven we ernaar dat er voldoende woningen beschikbaar zijn om huishoudens uit de primaire en secundaire doelgroep te huisvesten, dat wil zeggen met een huishoudinkomen tot € 40.349,- (prijspeil 2017).

Er is uitgebreid stilgestaan bij de betaalbaarheid. Hierbij zijn de streefhuren en de uitgangspunten voor het meerjarenhuurbeleid besproken. Er is aandacht geschonken aan de woonlasten van specifieke doelgroepen en de behoefte aan een woonlastenfonds.

We willen borgen dat er voldoende betaalbare woningen beschikbaar blijven en dat de betaalarisico's gering blijven. Dat geldt bij nieuwe verhuringen, waarbij de streefhuur leidend is voor de aanvangshuur. Voor zittende huurders geldt dat zij andere aanvangshuren kenden en er de afgelopen jaren een forse huurontwikkeling is geweest. Met het huurbeleid voor de komende jaren willen we de huurstijging vergaand matigen. Huurders die om wat voor reden betalingsproblemen hebben of krijgen, wordt vanaf 1 januari 2018 de mogelijkheid van een maatwerkoplossing geboden (woonlastenaanpak).



Voor huishoudens met een hoger inkomen kan er slechts beperkt worden toegewezen in het sociale segment. Speciaal voor huishoudens die niet of moeilijk toegang hebben tot de koopmarkt worden huurwoningen met een huurprijs tussen € 711,- en € 875,- (prijspeil 2017) aangeboden.

#### 4.3.1 Streefhuren

Bij een nieuwe verhuring is de streefhuur bepalend voor de aanvangshuur. WEL heeft de wensportefeuille per 2030 vastgesteld. Op basis daarvan is de streefhuur per woning of woongebouw bepaald.

De methodiek brengt met zich mee, dat het kan voorkomen, dat voor vrijwel gelijke woningen toch een andere streefhuur geldt. De streefhuren zijn vastgelegd in een lijst. In een bijlage is een notitie over de streefhuren opgenomen.

Wijzigingen in de vraag, veranderingen in de regelgeving, belastingen en heffingen en dergelijke kunnen er toe leiden dat het wenselijk is dat de streefhuren worden aangepast. Recente aanleidingen voor aanpassing van de streefhuren zijn de invoering van het "passend toewijzen" en de splitsing "DAEB / niet-DAEB.

Partijen bespreken tenminste één keer per jaar of er aanleiding is om de streefhuren aan te passen. Als dat zo is, ontvangt de HBV een adviesaanvraag.

WEL en de HBV maken voor 1 januari 2018 afspraken onder welke voorwaarden de HBV kan beschikken over de lijst met streefhuren, zodat de juiste toepassing ervan kan worden gevolgd.

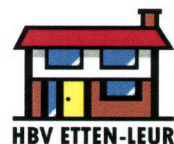
#### 4.3.2 Huurbeleid

In het RIGO-rapport wordt geconcludeerd dat de huurprijsdifferentiatie van de woningvoorraad van WEL ook op langere termijn goed aansluit bij de vraag. Over de lange termijn heeft het in het verleden toegepaste huurbeleid goed gefunctioneerd. De betaalrisico's in Etten-Leur zijn gering, dat wil zeggen lager dan landelijk en lager dan in de buurgemeenten Breda en Roosendaal. Dat neemt niet weg dat er toch specifieke groepen in de knel kunnen komen. RIGO geeft aan dat circa 1000 hurende huishoudens een klein of groter betaalrisico kennen. Een generieke oplossing via het huurbeleid om deze knelpunten te voorkomen, ligt niet voor de hand. Dat is ineffectief, omdat een deel van de financiële inzet niet de juiste doelgroep bereikt en zet de financiële positie van WEL te veel onder druk, waardoor onder meer investeringen in de knel komen. Voor huurders die in de knel zitten of dreigen te komen, ligt een goede monitoring van betaalrisico's en oplossingen van betalingsproblemen met maatwerkoplossingen meer voor de hand. Dit laat onverlet dat er behoefte is aan het vastleggen van meerjarige uitgangspunten en afspraken ten aanzien van het huurbeleid.

Voor de periode 2018 tot en met 2022 zijn voor de jaarlijkse huurverhoging gezamenlijk de volgende uitgangspunten vastgesteld:

- toepassing van de huursombenadering (inclusief harmonisatie bij nieuwe verhuur van een vrijkomende woning) met een maximum van inflatie + 1 %;





- voor zowel het DAEB-segment, als het geliberaliseerde segment tot € 875,- (prijspeil 2017) geldt dat de gemiddelde huurverhoging per 1 juli gelijk is aan de inflatie, waarbij binnen de huurgrenzen voor het DAEB-segment kan worden gedifferentieerd;
- er worden geen inkomensafhankelijke huurverhogingen toegepast;
- tot en met 2020 wordt de huurverhoging voor de 482 DAEB-woningen, die in het scheidingsvoorstel overgeheveld worden naar niet-DAEB, op dezelfde manier berekend als bij de DAEB woningen;
- de 48 niet-DAEB woningen die in het scheidingsvoorstel overgeheveld worden naar DAEB volgen het DAEB-regime;
- door de jaarlijkse huurverhoging per 1 juli zullen de huren van woningen in het DAEB-segment niet boven de liberalisatiegrens uitkomen, conform de samenstelling van de wensportefeuille;
- voor de niet-DAEB woningen boven € 875,- (prijspeil 2017) geldt dat in beginsel sprake is van commerciële verhuur, echter bij bepaling van de huurverhoging wordt (naast de afspraken in het huurcontract) rekening gehouden met de marktontwikkeling en de betaalbaarheid voor de huurders. De woonlastenaanpak geldt ook voor de huurders uit dit segment.

Om de inflatievolgende huurverhoging in het geliberaliseerde segment tot € 875,- mogelijk te maken, stelt de corporatie uit het fusiemeerwaarde-budget € 300.000,- beschikbaar.

Om voor de periode na 2022 afspraken te kunnen maken over de betaalbaarheid en beschikbaarheid van huurwoningen, wordt in 2022 opdracht gegeven aan een gerenommeerd onderzoeksbureau om de actuele stand van de woningmarkt en draagkracht van huishoudens in kaart te brengen.

#### 4.4. Woonlastenaanpak

In de afgelopen jaren is meermaals geconstateerd dat groepen huurders in de knel komen door de hoogte van de huur en/of de huurverhogingen. Tot op heden was steeds de conclusie dat alleen generieke maatregelen mogelijk waren, waarbij we constateerden dat dergelijke maatregelen de huuropbrengsten dusdanig negatief beïnvloeden dat niet meer wordt voldaan aan de financiële normen van o.a. het Waarborgfonds. Maatwerkoplossingen zijn wel mogelijk, maar het is lastig de huurders die het betreft te lokaliseren. Nu worden deze huishoudens voornamelijk bij betalingsproblemen bekend.

Het Rigo-rapport geeft een positief beeld over de betaalbaarheid voor het grootste deel van de huurders. Cijfers steken positief af vergeleken met de situatie elders. Toch wordt ook aangegeven dat voor grote groepen huurders een ander beeld geldt:

- 20% tot 24% van de totale huurderspopulatie kent een betaalrisico;
- binnen de groep met een betaalrisico lopen de mogelijke tekorten uiteen. Circa de helft van de huurders met een betaalrisico komt mogelijk meer dan € 100,- per maand tekort (rond de 500 huishoudens), de andere helft komt tot € 100,- per maand tekort;
- onder de primaire doelgroep heeft zelfs 36% tot 41% een betaalrisico;
- woonlastenquote van ongeveer 43% van de doelgroep tot bijstandsniveau is meer dan 45%, bij 20% zelfs meer dan 55%.

Alle partijen achten het dan ook gewenst dat er een nader uit te werken maatwerkoplossing komt voor deze groepen huurders.

De gemeente acht daarbij het opzetten en toepassen van een woonlastenfonds vooral voor huurders van belang. De inzet van de gemeente is en blijft gericht op extra communicatie om de beschikbare voorzieningen voor de minima tot 120% van de bijstandsnorm nog beter onder de aandacht te brengen.

#### 4.4.1 *Huurtool*

Het Nibud heeft een zogenaamde “Huurtool” ontwikkeld. Aan het instrument ligt de volgende vraag ten grondslag: Hoeveel huur kunnen (toekomstige) huurders betalen zonder in financiële problemen te komen? Aan de hand van zeven vragen wordt (op basis van tabellen met betaalbare huren naar huishoudtype en inkomen) het resultaat weergegeven in een meter. De kleur die de meter uitslaat, geeft aan of de huur betaalbaar is of niet. De meter gaat van donkerrood (niet betaalbaar) naar groen (eenvoudig betaalbaar). Partijen hebben de “Huurtool” bekeken en vinden het een goede indicatie geven voor de betaalbaarheid van een huurwoning voor een huishouden. Het is een onderlegger om te komen tot vervolgstappen.

De “Huurtool” is op twee fronten in te zetten:

1. *Preventief*

Bij elke nieuwe verhuuring wordt het betaalrisico bepaald om te voorkomen dat een huishouden bij het aanvaarden van de woning in financiële problemen komt en de corporatie een te voorkomen debiteurenrisico loopt.

2. *Curatief*

Huurders kunnen de “Huurtool” invullen en afhankelijk van het resultaat zich wenden tot de corporatie. Samen wordt dan bekeken welke maatregelen er kunnen worden genomen om het betaalrisico te verkleinen of zelfs op te heffen.

#### 4.4.2. *Ontwikkeling woonlastenaanpak*

De “Huurtool” geeft de noodzaak aan voor een verdere aanpak. In werkgroepverband is een aanzet gegeven voor een vervolg voor elk van de vier kleuren:

- Groen  
Huur is betaalbaar. Er is wel voorlichting over inkomensaanvullende mogelijkheden. Uit de Rigo-rapportage komt immers naar voren dat voor veel huishoudens deze mogelijkheden (o.a. huurtoeslag) essentieel zijn voor de betaalbaarheid.
- Geel  
Betaalbaar, mits goed wordt opgelet. Alles onder groen en het actief aanbieden van budgetvoorlichting. Denk aan de cursus “Rondkomen met inkomen”. Verwijzing naar het formulierenteam van de gemeente.
- Oranje  
De huur is met moeite op te brengen. Er volgt een budgetgesprek, waarin alles onder groen en geel wordt aangeboden. Maar ook de mogelijkheid van een persoonlijk budgetadvies wordt aangeboden met actieve hulp bij het benutten van inkomensaanvullende mogelijkheden. Er kan aanleiding zijn voor een ondersteunende maatregel vanuit het woonlastenfonds.
- Rood





Met deze huur is het bijna onmogelijk om de andere noodzakelijke uitgaven te doen. Er volgt een budgetgesprek, waarin alles onder groen, geel en oranje wordt aangeboden. Er wordt een analyse van de financiële situatie gemaakt. Ondersteunende maatregelen uit het woonlastenfonds zijn nadrukkelijk in beeld. De mogelijkheden voor een lagere huur of verhuizing naar een goedkopere woning worden in beeld gebracht, inclusief de mogelijkheid om “economisch urgent” te worden.

Op basis van bovenstaand voorstel uit de werkgroepen wordt in het tweede half jaar een woonlastenaanpak met woonlastenfonds ontwikkeld en wordt de invoering voorbereid. De bestuurder van WEL draagt zorg voor invoering per 1 januari 2018. WEL onderzoekt daarbij onder andere of binnen KlikvoorWonen preventief bij elke verhuring de tool kan worden ingevuld.

Tot de woonlastenaanpak verder is uitgewerkt, wordt de huurtool alleen ‘curatief’ ingezet.

De huidige huurders worden in het eerste kwartaal van 2018 met een publiciteitscampagne gewezen op de woonlastenaanpak en uitdrukkelijk uitgenodigd om de huurtool te gebruiken. Naar aanleiding van het resultaat bij de toets met de huurtool worden huurders gestimuleerd om contact op te nemen met WEL.

Vanuit de fusiemeerwaarde is voor de periode 2018 t/m 2022 € 1,5 miljoen gereserveerd voor de woonlastenaanpak. Daarvan is naar verwachting circa een half miljoen nodig voor een “woonlastenmedewerker” en andere organisatorische faciliteiten.

#### 4.5 *Urgenten en bijzondere doelgroepen*

We zijn tevreden met de lopende prestatieafspraken 2017 en de dagelijkse praktijk met betrekking tot de huisvesting van urgenten. Het ligt dus voor de hand dat het huidige urgentiebeleid van WEL wordt doorgezet. Het beleid omvat onder meer de bijzondere doelgroepen. De afspraak is dat maximaal 20% van de vrijkomende woningen mag worden toegewezen aan urgenten (en dus aan bijzondere doelgroepen). Dit om regulier woningzoekenden voldoende kansen op een woning te kunnen bieden (80% van de vrijkomende woningen). Binnen de te onderscheiden groepen urgenten is er de mogelijkheid om te schuiven met het aantal woningen, mits het maximum van 20% niet wordt overschreden.

De te onderscheiden groepen urgenten zijn: sociaal urgenten, medisch urgenten, GGz-cliënten en verblijfsgerechtigden. Bij de uitwerking van de woonlastenaanpak (zie § 4.4.2) worden economisch urgenten als urgente doelgroep toegevoegd en nader gedefinieerd.

De ontwikkeling van de vraag voor huisvesting van mantelzorgers zal in de gaten worden gehouden. Als de ontwikkeling er om vraagt, zal er specifiek aanvullend beleid worden ontwikkeld voor de behoefte aan huisvesting van mantelzorgers en hun zorgvragers. Tot die tijd bieden de gemeente en WEL bij een voorkomende vraag een ‘maatwerkoplossing’.

Een belangrijk uitgangspunt is dat huishoudens die op basis van het urgentiebeleid gehuisvest worden het woongenot van de omwonenden respecteren. Bij huishoudens waarvan kan worden verondersteld dat er een extra risico is, omdat zij mogelijk (ernstige) overlast kunnen veroorzaken, is een harde voorwaarde dat er goede afspraken gemaakt worden met begeleidende instanties die waarborgen dat



overlast zoveel mogelijk wordt voorkomen, en dat indien deze toch voor komt, dit snel wordt gesignaleerd en er actie wordt ondernomen om de overlast op te heffen. Voorbeelden van dergelijke groepen zijn verwarde personen, drugs- en alcoholverslaafden, dak- en thuislozen, ex-gedetineerden, enz.

De huisvesting van urgenten en de vraagontwikkeling, inclusief de vraag naar huisvesting van mantelzorgers, wordt gemonitord, onder meer met gegevens uit het woonruimtebemiddelingsstelsel KlikvoorWonen. Daarover wordt per trimester gerapporteerd in de voortgangsrapportages. Jaarlijks worden de afspraken voor bijzondere doelgroepen en urgenten geëvalueerd en worden verder uitgewerkte afspraken gemaakt in de jaarschijven.

#### 4.5.1 Time-outvoorziening

Tijdens het “fusieproces” is een regionale time-outvoorziening ter sprake gekomen. Een dergelijke voorziening kan een antwoord zijn op de veranderingen die we de laatste jaren zien in de dagelijkse praktijk van de corporaties. Corporatie-, maar ook gemeentemedewerkers, komen vaker dan voorheen in aanraking met verward gedrag van huurders en andere bewoners. Vaak veroorzaakt door psychische/psychiatrische problemen of dementie. Door het kabinetsbeleid wonen deze mensen vaker zelfstandig. Terwijl sommige van hen dat echt niet aankunnen. Dit heeft een grote impact op de leefbaarheid in de buurt. Ook zien we dat de begeleiding soms niet toereikend is of te vroeg stopt, hulpverleners lang niet altijd achter de voordeur komen en problemen (zoals vervuiling, schulden, eenzaamheid) later dan nodig aan het licht komen.

Primair is iedereen zelf verantwoordelijk voor zijn gedrag en omgang met anderen. Samen met partners als de gemeente, politie, jeugdzorg en de GGz zijn we als woningcorporaties verantwoordelijk voor het woongenot van onze huurders. We zijn gezamenlijk van mening dat we hierin alleen een goede rol kunnen spelen als alle betrokken partijen hierin hun verantwoordelijkheid nemen. Een time-outvoorziening kan bijdragen aan het borgen of herstellen van een verstoord woongenot. In een time-outvoorziening kunnen namelijk mensen verblijven die het tijdelijk niet aankunnen om zelfstandig te wonen of om andere reden acuut tijdelijke huisvesting nodig hebben. In een bijlage is een nadere toelichting gegeven over een mogelijke time-outvoorziening.

Partijen zijn bereid een bedrag van € 100.000,- van de fusiemeerwaarde in te zetten voor de realisatie van een regionale time-outvoorziening, als ook de huurdersorganisaties en gemeenten uit Roosendaal en Breda (en mogelijk ook andere corporaties) hiertoe bereid zijn en nut en noodzaak voor de voorziening wordt aangetoond.

#### 4.6 Kwaliteit en duurzaamheid van woningen

De kwaliteit van het woningbezit van WEL is goed en partijen willen dat graag zo houden. Om dit zo te houden blijft WEL investeren in een gedegen kwaliteit van haar bestaande bezit. Daarom zijn er in de meerjarenplanning tot en met 2021 de nodige plannen opgenomen:

- ± 400 woningen koppelen aan het meerjarenonderhoudsplan in de periode tot 2021. Deze woningen worden verduurzaamd in combinatie met reeds gepland groot onderhoud naar label A.





- ± 600 woningen uit de E/F/G klasse worden verduurzaamd naar label B. Het gaat hier primair om de verduurzaming en er zal slechts beperkt onderhoud aan worden gekoppeld.
- ± 80 woningen uit de E/F/G klasse worden verkocht, gemiddeld 20 per jaar of mogelijk een aantal daarvan te verduurzamen en behouden (zie § 4.1).
- ± 270 nieuwbouwwoningen met EPC ≤ 0,4 (energielabel A+++ ) en 100 woningen extra realiseren.

#### 4.6.1 Onderhoud

WEL maakt in 2017 en volgende jaren nadrukkelijk de afweging over doorexploiteren van bepaalde woongebouwen of sloop en vervangende nieuwbouw. In 2017 besluit WEL concreet over de toekomst van de woningen aan de Van 't Hoffstraat. In 2018 besluit WEL over de woningen A.M. de Jongstraat en Nieuwe Kerkstraat. In 2019 volgen de Beiaardflatjes, Kapelstraat en Kasteellaan e.o.

Inbreng van de bewoners is daarbij belangrijk. WEL onderzoekt samen met de bewoners en de HBV alle mogelijke scenario's. Daarbij wordt het perspectief van de bewoners duidelijk beschreven. Op basis van de scenario's wordt samen met de bewoners een afweging gemaakt, waarbij geldt dat tenminste 70% van de bewoners moet instemmen. De HBV draagt er zorg voor dat de bewoners worden georganiseerd en desgewenst deskundig worden ondersteund.

De gemeente houdt in de planning van werkzaamheden voor 2018, 2019 en 2020 rekening met inzet voor eventueel te volgen procedures voor mogelijk te realiseren nieuwbouw op genoemde locaties. Partijen houden geen rekening met de oplevering van nieuwbouw op deze locaties vòòr 2020.

Voor de overige woongebouwen vindt onderhoud plaats op basis van de meerjarenonderhoudsplanning van WEL. In overleg tussen WEL en de HBV is toegelicht waarom de omgeving van de Wieken en de Vondellaan niet als aandachtsgebied in de bovengenoemde planning is opgenomen. De reden is dat hier de versnippering door verkochte woningen zeer groot is en daarmee de reële kans op transformatie (sloop en vervangende nieuwbouw) zeer klein. Al deze woningen komen uiteraard wel in aanmerking voor dagelijks en planmatig onderhoud.

Op uitnodiging van de gemeente gaan de drie partijen gezamenlijk in gesprek over de aandachtsgebieden die mogelijk in aanmerking komen voor 'stadsvernieuwing'. Dat zijn langlopende projecten met een doorlooptijd van 10 tot 15 jaar. Voor 1 januari 2018 willen partijen op hoofdlijnen duidelijk hebben welke gebieden voor een dergelijke aanpak in aanmerking komen en wat met de aanpak in hoofdlijnen wordt beoogd. Voor de wijk Banakkers wordt voor 2020 een totale gebiedsvisie vastgesteld.

Het meeste huurdersonderhoud blijft WEL voor eigen rekening uitvoeren (Huurcomfort). Daar bovenop kan met inzet vanuit de fusiemeerwaarde extra 'serviceonderhoud' worden aangeboden. Dit betreft dan periodiek klein-onderhoud voor alle woningen (tenminste 2x per woning in de komende vijf jaar). Belangrijk bijkomend voordeel is de mogelijkheid om dan ook te informeren of zien of er nog andere wensen of behoeften bij de huurder bestaan. Hiermee raakt het niet alleen de kwaliteit van de woning, maar ook het Sociaal Domein. In een bijlage is beschreven wat het 'serviceonderhoud' inhoudt. Om dit mogelijk te maken wordt vanuit de fusiemeerwaarde € 812.500,- ingezet. Daarvoor zijn voor vijf jaar 2,5 extra formatieplaatsen beschikbaar ten behoeve van het uitvoeren van deze



‘serviceonderhouds-werkzaamheden’. Naast de onderhoudswerkzaamheden hebben de servicemonteurs een signaleringsfunctie. Hun bevindingen worden in de trimesterrapportages opgenomen om trends te kunnen destilleren. De output van de bezoeken kan ook gebruikt worden als input voor strategisch voorraadbeleid en de onderhoudsplanning.

#### 4.6.2 Duurzaamheid

Duurzaamheid is ook een belangrijk aandachtspunt. Voor de nieuwbouw lijkt dat vanzelfsprekend, maar voor de bestaande bouw ligt dat anders. De huidige pilot in de Baai leert dat het lastig is om draagvlak te creëren als er geen combinatie met onderhoud is. Ook uit kosten oogpunt verdient de combinatie de voorkeur. Daarnaast vinden we het belangrijk dat huurders gestimuleerd en gefaciliteerd worden om met inzet van eigen middelen duurzame maatregelen te treffen aan de woning. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het plaatsen van zonnepanelen.

De planning voor de verduurzaming van de 600 woningen die niet zijn gekoppeld aan planmatig of grootonderhoud is:

- De Baai, voorbereiding in 2016/2017 en uitvoering in 2017
- Banakker, voorbereiding in 2017 en uitvoering in 2018
- Centrum West, voorbereiding in 2018 en uitvoering in 2019
- Etten-Leur Noord, voorbereiding in 2019 en uitvoering in 2020
- Centrum Oost, voorbereiding in 2019 en uitvoering in 2020

Van belang voor het halen van de ambitie en planning is dat bewoners medewerking verlenen. Om bewoners te ‘verleiden’ overweegt WEL comfortverhogende maatregelen te treffen en een beperkte vorm van onderhoud uit te voeren. Ook voor deze projecten geldt dat de inbreng van bewoners belangrijk is. Zij worden van het begin betrokken bij de planvorming en 70% moet instemmen met de plannen. Bewoners hebben recht op professionele ondersteuning.

Huurders worden gestimuleerd om eigen middelen in te zetten voor verduurzaming. Gemeente, HBV en WEL ijveren ervoor om zo veel mogelijk hindernissen weg te nemen en stimuleringsmaatregelen in te zetten. Voor 1 januari 2018 worden de belemmeringen en stimuleringsmaatregelen in kaart gebracht. Zonnepanelen zijn een voorbeeld van een zelf aangebrachte veranderingen (ZAV).

Bij verkoop van huurwoningen met een slecht energielabel (zie § 4.1) zal voorafgaand aan de verkoop een bouwkundig rapport inclusief “woning waarde paspoort” worden afgegeven. WEL gaat met de (potentiële) kopers in gesprek over het uitvoeren van duurzaamheidsmaatregelen in combinatie met onderhoud. Gemeente en WEL zetten zich in voor een gerichte benadering van de kopers. Onderdeel daarvan is het aanbieden van een gunstige financieringsconstructie door lokale banken.

Zoals gemeld onder § 4.1 wordt een nader te bepalen aantal woningen met een slecht energielabel, dat in aanmerking komt voor verkoop, vanaf 2018 verduurzaamd, in ruil voor minder verkoop van deze sociale huurwoningen.

Voor de verduurzaming is van de fusiemeerwaarde € 962.500,- beschikbaar.





#### 4.6 Wonen en zorg

We delen de mening dat het beoogde langer zelfstandig thuis wonen van zorgbehoevenden gevolgen heeft voor woning en wijk. Dat vraagt om een beleid met oplossingen en investeringen. Om dit beleid en de investeringen mogelijk te maken, zijn we afhankelijk van de samenwerking tussen corporatie, zorg- en welzijnspartijen en de gemeente. De insteek van WEL is om in 2017 naast de gebruikelijke prestatieafspraken met de gemeente en de HBV, aanvullende prestatieafspraken vast te leggen met de lokale partners Avoord Zorg en Wonen en Surplus Welzijn en zo nodig andere zorgpartners. Hiermee beogen we te borgen dat iedereen met een zorgvraag bij ons terecht kan voor een passend aanbod om (langer) zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Inmiddels zijn WEL, de gemeente Etten-Leur, Avoord en Surplus onder regie van de gemeente met elkaar in gesprek om te kijken of we met de handreiking van het Kenniscentrum Wonen en Zorg kunnen komen tot concrete afspraken. De lopende prestatieafspraken zoals 'bewustwording stimuleren (Wonen met Gemak)' en 'nieuwe arrangementen à la Van Kuijck- en Ouderkerkparkflat' worden daarnaast uiteraard gehandhaafd.

Vanuit de HBV is er de wens dat er meer en duidelijkere voorlichting komt. Alle partijen willen dat wonen en zorg goed geregeld is. En dus ook zeker dat mensen weten waar ze terecht kunnen. Er is al een WMO-convenant gesloten tussen de gemeente en WEL waar in staat waarvoor de huurder zelf verantwoordelijk is, wat WEL doet en wat de gemeente doet. Naar het idee van WEL en de gemeente loopt dit goed en hoeft het convenant niet aangepast te worden. Er was vanuit de HBV desondanks wel behoefte hier nog eens verder over door te praten. In een onlangs gehouden overleg is geconcludeerd dat er thans geen behoefte bestaat aan aanpassing van het huidige WMO-convenant.

Het WMO-convenant wordt jaarlijks door de drie partijen samen met de adviesraden geëvalueerd. Hierbij wordt ook de vraag meegenomen of na aanpassing van woningen met 'WMO-voorzieningen' (verhoogde toiletten, traplift, domotica), de woning daarna beschikbaar moet blijven voor (oudere) huurders die aangewezen zijn op deze voorzieningen.

#### 4.7 Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Door de veranderingen in de Woningwet, is de bewegingsruimte van corporaties behoorlijk beperkt. Veel dingen zijn geschrapt. Wat WEL als wens heeft, is om nog nadrukkelijker aanwezig te zijn in de wijk dan we al zijn.

Wat dat concreet gaat betekenen, weten we nog niet. De gemeente verwacht een meer actieve inzet van WEL bij het (stimuleren van) wijkgericht werken. Aan de hand van het formatieplaatsenplan van de fusieorganisatie dat binnen enkele maanden bekend is, zal dat verder ingevuld worden. Zeker is de extra (sociale) signalering per 1 januari 2018 in de vorm van de inzet van de medewerkers (2,5 fte) ten behoeve van het extra serviceonderhoud (zie § 4.6.1). Daardoor ontstaat naar verwachting tevens ruimte binnen de bestaande formatie.

De gemeente formeert wijkteams waarbij ook van mensen van WEL een actieve bijdrage wordt gevraagd. In deze gevallen wordt de inzet door de gemeente ook gezien als reguliere bedrijfsvoering. Voor WEL is dat geen gegeven.



Partijen delen de mening dat over maatschappelijk vastgoed van WEL geen aanvullende afspraken hoeven te worden gemaakt in deze meerjarenafspraken. Bij het invullen van de jaarschijven kunnen, indien partijen daarover overeenstemming hebben, aanvullende afspraken worden gemaakt. Aan de hand van het formatieplaatsenplan van de fusieorganisatie maakt WEL uiterlijk 1 januari 2018 concreter op wat voor manier zij nadrukkelijker aanwezig wil zijn in de wijken.

#### 4.8 Dienstverlening

WEL streeft naar een uitstekende dienstverlening, mede omdat we ervan overtuigd zijn dat huurders daardoor meer betrokken zijn bij de corporatie, openstaan voor de communicatie en actief zelf willen bijdragen aan kwaliteit van de woning en woonomgeving. Partijen vinden daarom dat het niveau van de dienstverlening in de nieuwe fusieorganisatie minimaal gelijk moet blijven aan de huidige situatie, maar het liefst hoger. Daarom maken partijen afspraken over de dienstverlening voor de tijdsduur van de kaderafspraken voor de prestatieafspraken 2018 – 2022 en worden er vanuit de fusiemeerwaarde gelden beschikbaar gesteld. Voor de periode na 2022 worden in 2022 vervolgafspraken gemaakt.

Kernbegrippen voor de dienstverlening zijn klantvriendelijk, (pro)actief, hulpvaardig en aanwezig. We monitoren de kwaliteit van de dienstverlening door de onderzoeksrapportages van KWH. Jaarlijks worden de uitkomsten van het KWH-onderzoek gerapporteerd. Ondergrens voor de dienstverlening is het behoud van het KWH-huurlabel. Het huidige cijfer voor de totale klanttevredenheid van WEL (op basis van KWH) is een 7,6. De nieuwe fusieorganisatie wil de klanttevredenheid verder verbeteren waarbij een 8 als waardering het uiteindelijke doel is.

Naast het contact met de corporatie geeft KWH aan dat met name reparatie uitvoeren, woning zoeken, betrekken van een nieuwe woning en onderhoud belangrijk zijn. Uiteraard realiseren we ons dat de dienstverlening breder moet worden opgevat dan alleen deze KWH-onderdelen.

De nieuwe fusieorganisatie is zowel fysiek, telefonisch, als digitaal goed bereikbaar. Dit geldt tijdens werkdagen, tijdens kantooruren en ook daarbuiten door middel van een bereikbaarheidsdienst. Hiermee zorgt de corporatie voor een bereikbaarheid van 24 uur per dag.

We willen vooral in de wijken aanwezig zijn om klanten in hun eigen woonomgeving te ontmoeten. De corporatie biedt hulp bij vragen met betrekking tot het huren en de woning zelf. Als het voor de huurder te lastig is om naar een locatie van de corporatie te komen, wordt de mogelijkheid van een huisbezoek aangeboden. Er blijft een kantoor in Etten-Leur, dat toegankelijk is voor huurders. De openingstijden en de bezetting blijven op het huidige niveau: 's morgens vrij toegankelijk en 's middags op afspraak.

De corporatie streeft ernaar de huurders zo veel mogelijk te faciliteren via de digitale weg. Daarom biedt de website alle voor de huurder relevante informatie. Via de website, per e-mail of via het klantenportaal kan de huurder vragen, (reparatie)verzoeken en klachten indienen.

De telefonische bereikbaarheid blijft een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. De dienstverlening is erop gericht om 90% van de klantvragen (ook via e-mail en het klantenportaal) direct en klantvriendelijk op te lossen, en dus met zo min mogelijk doorverbinden of –verwijzen. Het indienen van een reparatieverzoek kan zowel digitaal, als telefonisch. Zo blijft er altijd de mogelijkheid dat een medewerker van de corporatie het verzoek aanneemt en zorgdraagt voor de afhandeling. Bij het maken





van afspraken worden altijd afhandelingstermijnen genoemd. Dit geldt ook voor leveranciers en dienstverleners die namens de corporatie de klanten helpen. Ook via Facebook kunnen faciliteiten worden aangeboden.

#### *4.8.1 Reparatieverzoeken en klachten*

Alle reparatieverzoeken worden digitaal vastgelegd. Op basis hiervan kunnen periodiek analyses worden gemaakt over de meest voorkomende verzoeken. Ook partijen die voor de corporatie werk uitvoeren bij de klanten, leggen dit vast en rapporteren dit periodiek aan de corporatie. Bij een bericht of afspraak over de afhandeling wordt, waar mogelijk, een afhandelingstermijn vermeld.

#### *4.8.2 Controle op kwaliteit en afhandelingstermijnen*

Huurders stellen het enorm op prijs als zij merken dat de kwaliteit van werkzaamheden en de afwikkeling in de gaten worden gehouden. Daarom spreken we af dat er een medewerker bij de corporatie wordt aangesteld vanuit de fusiemeerwaarde om de kwaliteit van werkzaamheden in het kader van reparatieverzoeken, (groot)onderhoud en renovatie te controleren en te borgen. Dit gebeurt op basis van steekproeven. Daarnaast houdt deze medewerker het behalen van de afhandelingstermijnen in de gaten, zowel van werkzaamheden die de corporatie zelf uitvoert, als die van de externe partijen. Per trimester wordt er over bevindingen gerapporteerd. Voor de financiering hiervan is vanuit het "fusiebudget" een bedrag beschikbaar ter grootte van één fulltime medewerker (€ 325.000,-).

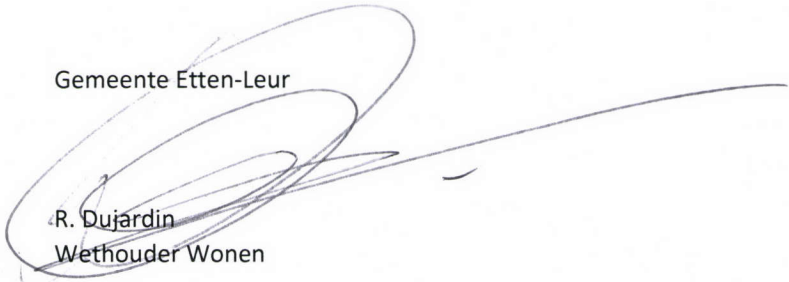
### **5. Huurdersparticipatie**

De inbreng van huurders is belangrijk. De mogelijkheden voor inbreng van de huurders bij projecten wordt in § 4.6.1. en 4.6.2. beschreven. Verder hebben WEL en de HBV afspraken over de huurdersparticipatie vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. De afspraken omvatten de participatie op verschillende niveaus. De samenwerkingsovereenkomst wordt (afhankelijk van de behoefte van de partijen) geëvalueerd en desgewenst aangepast.



Dit afsprakenkader is door de organisaties vastgesteld op 27 juni 2017 en door de bestuurders ondertekend te Etten-Leur, op 11 september 2017

Gemeente Etten-Leur

  
R. Dujardin  
Wethouder Wonen

HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur

J. van Baal  
Voorzitter

  
HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur

P. Kas  
Vice - voorzitter

  
Woonstichting Etten-Leur,

  
K.M.A. van Dongen  
Bestuurder



## Begrippenlijst

Daar waar bedragen zijn opgenomen betreft het prijspeil 2017

### Primaire doelgroep

Dit zijn huishoudens met een belastbaar jaarinkomen en vermogen tot de grens waarom men in aanmerking komt voor huurtoeslag. Hieronder wordt dit gespecificeerd:

- Eénpersoonshuishoudens met een inkomen tot € 22.200,-;
- 2 of meer persoonshuishoudens tot de AOW-leeftijd en met een inkomen tot € 30.150,-;
- 2 of meer persoonshuishoudens vanaf de AOW-leeftijd en met een inkomen tot € 30.175,-.

Ten minste 95% van huishoudens in de primaire doelgroep moet in een woning met een huur tot de aftoppingsgrens (zie volgende pagina voor definitie) worden gehuisvest. De corporatie is hiervoor verantwoordelijk.

### Secundaire doelgroep

Huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tot € 36.165,- die niet in aanmerking komen voor huurtoeslag, maar wel voor een sociale huurwoning.

### Middeninkomens:

Lage middeninkomens:

Huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tussen € 36.165,- en € 40.349,-. Maximaal 10% van de sociale huurwoningen kunnen aan deze huishoudens worden toegewezen (Eu-regel).

Hoge middeninkomens:

Huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tussen € 40.349,- en € 45.717,-. Deze huishoudens komen in principe niet in aanmerking voor een sociale huurwoning.

### Hogere inkomens:

Huishoudens met een belastbaar jaarinkomen boven € 45.717,-.

### Passend huisvesten:

Doel van de nieuwe Woningwet (2015) is dat huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens worden gehuisvest in de voor deze groep betaalbare voorraad (passend toewijzen). Hierin is gesteld dat de primaire doelgroep passend gehuisvest moet worden.

### Streefhuur

De streefhuur is de huurprijs die een woningcorporatie vraagt bij een nieuwe verhuring.

### Huurtoeslag:

Een bijdrage van het Rijk in de huurkosten van een woning. De hoogte van de huurtoeslag (en dus de huurkosten) is van vele factoren afhankelijk. Hoe hoog de toeslag is hangt af van de huurprijs van de woning, het inkomen, vermogen en de leeftijd van de huurder en medebewoners en de samenstelling van het huishouden. Daarnaast zijn er nog een reeks van uitzonderingen op inkomen, vermogen en





huishoudsamenstelling die van invloed zijn óf een huishouden voor huurtoeslag in aanmerking komt en op de hoogte van deze toeslag.

#### **Sociale huurwoningen:**

Woningen met een huurprijs tot de **huurtoeslaggrens (€ 710,68)**, bedoeld voor mensen met een laag en middeninkomen (primaire en secundaire doelgroep).

#### **Goedkope huurwoningen:**

Woningen met een huurprijs tot de **kwaliteitskortingsgrens**: dit is de bovengrens van het deel van de huur boven de basishuur waar de huurder 100% huurtoeslag over ontvangt. Oftewel: als de feitelijke huur lager dan deze kwaliteitskortingsgrens is, dan krijgt de toeslagontvanger het hele bedrag tussen de basishuur en de feitelijke huur vergoed. In 2017 is de **kwaliteitskortingsgrens € 414,02** euro. Als de huur hoger is dan de kwaliteitskortingsgrens, wordt tussen deze grens en de zogenaamde aftoppingsgrenzen voor 65% huurtoeslag verstrekt.

#### **Betaalbare huurwoningen:**

Woningen met een huurprijs tot de aftoppingsgrenzen: is de feitelijke huur hoger dan de kwaliteitskortingsgrens, dan hangt het af van de leeftijd en huishoudsamenstelling van een toeslagontvanger hoeveel hij van de huur boven de kwaliteitskortingsgrens nog vergoed krijgt. Daarbij hanteert de overheid de zogenaamde aftoppingsgrenzen. Voor een- en tweepersoonshuishoudens is de aftoppingsgrens in 2017 € 592,55, voor grotere huishoudens € 635,05. Het deel van de huur dat boven de aftoppingsgrens uitkomt, wordt bij meerpersoonshuishoudens niet meegenomen voor de hoogte van de huurtoeslag. Ouderen, alleenstaanden en gehandicapten krijgen van het huurdeel boven de aftoppingsgrens tot de huurtoeslaggrens 40 procent vergoed.

#### **Bereikbare huurwoningen:**

Woningen waarbij de huurprijs ligt tussen de aftoppingsgrens (€ 592,-/€ 635,-) en de maximale huurtoeslaggrens. Of een huishouden in een bereikbare huurwoningen in aanmerking komt voor huurtoeslag is afhankelijk van de huishoudsamenstelling en leeftijd. Meerpersoonshuishoudens krijgen over dit deel geen huurtoeslag meer. Ouderenhuishoudens, alleenstaanden en gehandicapten krijgen van het huurdeel boven de aftoppingsgrens nog 40% vergoed. De huurtoeslaggrens is gelijk aan de liberalisatiegrens. Behalve voor jongeren onder de 23 jaar. Voor hen ligt de huurtoeslaggrens lager, namelijk op € 414,02 euro (dit is ook de kwaliteitskortingsgrens).

#### **Aftoppingsgrens**

Begrip uit de Wet op de huurtoeslag, die de grens van de huurprijs van een woning aangeeft waarboven de huurtoeslag verlaagd ofwel afgetopt wordt. In de praktijk zijn er twee verschillende aftoppingsgrenzen:

- Lage aftoppingsgrens van € 592,55 die geldt voor 1-persoonshuishoudens en voor 2-persoonshuishoudens tussen 23 en de AOW-gerechtigde leeftijd.
- Hoge aftoppingsgrens van € 635,05 die van toepassing is op huishoudens van 3 of meer personen. De grens geldt ook voor 2-persoonshuishoudens, als minstens 1 van de 2 ouder is dan de AOW-gerechtigde leeftijd. En voor 2-persoonshuishoudens die vanwege een handicap in een aangepaste woning wonen.





#### **De liberalisatiegrens:**

Is gelijk aan de huurtoeslaggrens (> € 710,68). Boven deze grens bevindt de woning zich op de vrije markt en is het geen sociale huurwoning meer. Als iemand echter vorig jaar huurtoeslag heeft ontvangen, vervalt het recht daarop niet door overschrijding van de huurtoeslaggrens. Dit geldt alleen voor mensen die al huurtoeslag ontvingen. Huishoudens die in inkomen achteruit gaan en daardoor qua inkomen in aanmerking komen voor de huurtoeslag, kunnen dit alleen aanvragen indien de woning een huurprijs heeft onder de huurtoeslaggrens. Bij veel corporaties is het voor deze huishoudens mogelijk om een huurverlaging aan te vragen, waardoor ze weer in aanmerking komen voor huurtoeslag.

#### **Dure huurwoning:**

Een woning met een huur boven de € 875,-.

#### **Daeb/niet-Daeb**

Daeb staat voor Diensten van algemeen economische belang, zoals bedoeld in Europese wet- en regelgeving. Met Daeb worden in deze prestatieafspraken sociale huurwoningen met een huurprijs van maximaal € 710,68 bedoeld. Alle duurdere huurwoningen vallen onder niet-Daeb.

**Huursombenadering** Bij de huursombenadering krijgt niet iedere woning dezelfde huurverhoging. Woningen die de woningcorporatie nu relatief goedkoop vindt, krijgen een hogere huurverhoging dan woningen die nu al een goede prijs hebben. Via de maximale huursomstijging reguleert de overheid de totale stijging van de huren van de corporatie (de huursom). De huursom mag dan bijvoorbeeld 1 of 2 procent meer stijgen dan inflatie. Bovendien stelt de overheid wel een maximum vast voor individuele woningen. Dit maximum kan afhangen van de huidige prijs. Woningen die nu relatief duur zijn, krijgen zo een huurverhoging die niet meer is dan de inflatie, bij relatief goedkopere woningen kan dat hoger uitvallen. Op die manier kunnen corporaties meer sturen op de waarde en kwaliteit van de woning.

#### **Harmonisatie**

De huuraanpassing (naar boven of beneden) bij nieuwe verhuring.

#### **Verhuurdersheffing**

Een heffing die zich richt op verhuurders van huurwoningen in de gereguleerde sector. Hiermee worden huurwoningen bedoeld, waarvan de huur lager is dan de grens voor de huurtoeslag (liberalisatiegrens). De heffing wordt berekend over de waarde van gereguleerde ofwel sociale huurwoningen en geldt voor verhuurders van meer dan tien huurwoningen.

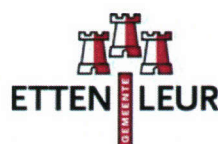
#### **Woonruimtebemiddeling**

De wijze waarop huurwoningen worden toegewezen. WEL is aangesloten bij het regionale systeem Klikvoorwonen. Er zijn verschillende mogelijkheden om voor een huurwoning van WEL in aanmerking te komen. Meest gebruikelijk zijn: aanbod, direct te huur en loting.

#### **Klik voor Wonen**

Samenwerkingsverband van woningcorporaties in West-Brabant, die afspraken maken over het bestaande systeem van woningaanbieding en de wijze van registratie en jaarlijkse verslaglegging.

#### **Definities Klik voor Wonen**



Klik voor Wonen hanteert drie verschillende indicatoren om de druk op de woningmarkt in beeld te brengen:

- De **inschrijftijd** van geslaagde woningzoekenden. Dit is de tijdsduur tussen inschrijving en woningacceptatie. Deze indicator gebruiken we al heel lang.
- De **zoektijd** van geslaagde woningzoekenden. Dit is de tijdsduur tussen de eerste reactie op het woningaanbod en de woningacceptatie. Deze indicator is vorig jaar geïntroduceerd.
- De **slaagkans** van woningzoekenden. Dit is de verhouding tussen het aantal verhuringen en het aantal actief woningzoekenden. In tegenstelling tot de andere twee indicatoren kijken we hier niet alleen naar de woningzoekenden die in het afgelopen halfjaar een woning hebben geaccepteerd, maar naar alle woningzoekenden die in het afgelopen halfjaar actief hebben gereageerd op woningen in Breda. Deze indicator is nieuw binnen Klik voor Wonen.

### Zorgvrager

Iemand die is aangewezen op een aangepaste of aanpasbare woning en die in de regel ondersteuning krijgt van een mantelzorger.

### Sociaal urgenten

Woningzoekenden die om uiteenlopende redenen vinden dat ze met voorrang gehuisvest moeten worden. Deze woningzoekenden moeten voldoen aan door WEL gestelde criteria.

### Scheefwoners

Met scheefheid bedoelen we de situatie dat het inkomen van een huurder niet overeenstemt met de huurprijs van de woning. Twee groepen "scheefwoners" worden onderscheiden:

- Dure scheefwoner: huishouden dat wel tot de (primaire) doelgroep behoort, maar niet in een goedkope of betaalbare huurwoning woont.
- Goedkope scheefwoner: huishouden dat niet behoort tot de (primaire) doelgroep, maar dat wel in een goedkope, betaalbare of bereikbare huurwoning woont.

### Duurzaamheidslabel/energielabel

Dit label voor woningen geeft door middel van klassen A++ (zeer zuinig) tot en met G (zeer onzuinig) aan hoe energiezuinig een woning is in vergelijking met soortgelijke woningen.

### Energie neutrale woning/Nul op de meter (NoM)

Een woning waarbij met een normaal leefpatroon en een hoog comfortniveau over een jaar gemeten de som van het gebruik en het opwekken van energie nul of zelfs negatief is. De woning zelf levert dus uit duurzame bronnen minstens net zoveel energie op als uit het gas- en elektriciteitsnet wordt betrokken.

### Toekomstgericht wonen

Zo lang mogelijk zelfstandig, zelfredzaam, veilig en comfortabel kunnen wonen. Bijvoorbeeld in een levensloopbestendige woning.

### Levensloopbestendige woning

Zelfstandige woning die geschikt is (of eenvoudig geschikt te maken) voor bewoning tot op hoge leeftijd, ook in geval van fysieke handicaps of chronische ziekten van bewoners. De woning past in alle





levensfasen bij de behoeften die de bewoner op dat moment heeft.

### **MASS**

Het lokale maatschappelijke steunsysteem dat bestaat uit diverse professionals. Zij bespreken vraagstukken van onder andere (her)huisvesting van problematische huishoudens in Etten-Leur.

### **Time-outvoorziening**

Een time-outvoorziening is een (tijdelijke), kleinschalige, laagdrempelige beschermde woonvorm voor mensen die het (tijdelijk) niet aankunnen om zelfstandig te wonen of om andere reden acuut huisvesting nodig hebben. Mensen die gebruik maken van een dergelijke voorziening worden hier "klaargestoomd" of krijgen de gelegenheid om op eigen kracht terug te keren naar de maatschappij.