



WOONGOED NIEUWS



IN DIT NUMMER:

VACATURE SHB

KLANTENPANEL VAN START

DE MAATSCHAPPELIJKE ADVIESRAAD (MAR)

JAARVERSLAG 2016

INTRODUCTIE NIEUWE WEBSITE

BESTUURSLEDEN (M/V) GEZOCHT



De Stichting Huurdersbelangen Woongood Zeeuws-Vlaanderen behartigt de belangen van alle huurders van Woongood Zeeuws-Vlaanderen en is een belangrijke gesprekspartner voor de directie.

WIJ ZIJN OP ZOEK NAAR ENTHOUSIASTE MENSEN OM PER 1 JANUARI 2018 ONS TEAM TE VERSTERKEN.

Vindt u het belangrijk dat de mening van de huurders gehoord wordt en wilt u mee praten over onderwerpen die alle huurders van Woongood Zeeuws-Vlaanderen raken? Dan is een functie als bestuurslid van de SHB misschien iets voor u! De enige voorwaarde is dat u huurt van Woongood Zeeuws-Vlaanderen.

WAT VRAGEN WIJ VAN U?

Als lid van de Stichting Huurdersbelangen woont u de maandelijkse bestuursvergaderingen bij en heeft u regelmatig overleg met de woningstichting over allerlei zaken die de huurders in Zeeuws-Vlaanderen direct raken. Zoals woonlasten, leefomgeving, kwaliteit van de woningen, onderhoud, renovatie, sloop enzovoorts. Om ons bestuur te versterken zoeken wij mensen die:

- hart hebben voor huurdersbelangen en interesse in volkshuisvesting in het algemeen;
- goede schriftelijke, communicatieve en sociale vaardigheden hebben;
- in een team kunnen functioneren;
- bereid zijn deeltaken in het bestuur op te nemen. De taakverdeling binnen het bestuur wordt afgesproken afhankelijk van de belangstelling en expertise van de leden;
- tijd vrij kunnen maken voor het bijwonen van vergaderingen;
- kennis hebben van financiën.

Het volgen van cursussen op het gebied van volkshuisvesting behoort tot de mogelijkheden.

We hechten veel belang aan goede en voldoende aanspreekpunten evenwichtig verdeeld over de regio. Daarom roepen we in het bijzonder huurders uit de gemeente Sluis op zich kandidaat te stellen.

BELANGSTELLING?

Wij zien uw schriftelijke reactie graag tegemoet. U kunt uw reactie mailen naar info@shbwoongoodzvl.nl, of sturen naar Stichting Huurdersbelangen, p/a Postbus 269, 4530 AG Terneuzen.

Meer informatie over de activiteiten van de SHB en deze vacature vindt u op de website www.shbwoongoodzvl.nl of neem contact op met Paul Nijksens, voorzitter SHB via tel. 06-12995041.



CONTACTGEGEVENS WOONGOOD ZEEUWS-VLAANDEREN:

Publieksbalie Axel

Markt 1 (in het stadhuis)
Open: dinsdag en donderdag
8.30-16.30 uur

Publieksbalie Oostburg

Nieuwstraat 22 (in het KCC)
Open: maandag en woensdag
8.30-16.30 uur

Bij de publieksbalies kunt u onder andere terecht voor woningaanvragen, huurbetalingen (alleen per pinpas) en voor informatie over huur- en zorgtoeslag.

BELANGRIJKE TELEFOONNUMMERS:

Woongood Zeeuws-Vlaanderen:

Algemeen: 0115-63 60 00
Huurincasso: 0115-63 60 23
Servicedienst/
reparaties: 0115-63 60 00

Glasverzekering:

Tel. 0800-0205050 voor glasschade

Ontstoppingsfonds:

Tel. 013-46 36 985 voor
ontstoppingen van afvoeren

Centrale verwarming:

Tel. 0115-69 56 70 (ZVU) voor
storingen CV

Meldpunt Drugsoverlast:

Tel. 0800-0225085

ALGEMENE GEGEVENS WOONGOOD ZEEUWS-VLAANDEREN:

Postbus 269
4530 AG Terneuzen
Website: www.woongoodzvl.nl
E-mail: info@woongoodzvl.nl
Nummer K.v.K.: 21013149
Bankrekeningnummer:
NL59 BNGH 0285 1657 12

COLOFON:

WoongoodNieuws is een
periodieke uitgave van
Woongood Zeeuws-Vlaanderen

Redactie:

Barbara Dudek
Tanja van Vlierberghe
Ronny den Exter

Lay-out en druk:

Drukkerij Bareman, Terneuzen



EEN NIEUW ONDERNEMINGSPLAN

Circa drie jaar geleden zag ons ondernemingsplan 'Lokaal betrokken, regionaal verbonden' het levenslicht. Daarin beschreven we welke rol Woongoed Zeeuws-Vlaanderen wil spelen in de kernen en in de gehele regio Zeeuws-Vlaanderen. Het plan heeft een doorlooptijd tot en met 2018. In de afgelopen drie jaar veranderde er een heleboel voor woningcorporaties. De nieuwe Woningwet introduceerde een hoop nieuwe spelregels. Ondertussen ontwikkelden we op verschillende terreinen nieuw beleid. Verder bouwden wij in de afgelopen jaren aan nieuwe relaties met onze belanghouders. Denk bijvoorbeeld aan de stads- en dorpsraden. Al met al vinden wij, dat het geschikte moment nu al aanbreekt om een nieuw ondernemingsplan te maken.

SAMEN

Dat plan gaan wij niet van achter ons bureau maken. We zien daarin ook een uitdrukkelijke rol weggelegd voor onze huurders. Voor ons is het van belang dat we de dingen doen waaraan u als huurder en onze toekomstige huurders behoefte hebben. Dit uiteraard binnen de wettelijke mogelijkheden. Daarom gaan we met u in gesprek. Natuurlijk niet met alle duizenden huurders individueel, maar wel met een afspiegeling van onze (toekomstige) huurders. Dat doen we door te spreken met de Stichting Huurdersbelangen (SHB) en ook met ons nieuw samengestelde klantenpanel. Over het klantenpanel leest u meer verderop in deze uitgave. Wij verwachten dat deze vertegenwoordigers ons de zaken aanreiken die voor huurders van belang zijn en die de komende vier jaar hoog op onze agenda moeten staan.

DISCUSSIEER MEE TIJDENS DE DAG VAN HET HUREN

Uiteraard willen wij breed draagvlak krijgen voor ons nieuwe ondernemingsplan en ook zeker weten dat we ons richten op de goede dingen. Daarom nodigen wij alle huurders graag uit tijdens de 'Dag van

.....

"Wij nodigen alle huurders graag uit tijdens de 'Dag van het Huren' om met ons in gesprek te gaan."

.....

het Huren' op 7 oktober aanstaande om met ons in gesprek te gaan over de zaken die u de komende jaren belangrijk vindt. Wij bieden u de gelegenheid daarover mee te



praten. Hoe we het op 7 oktober precies in het vat gieten, weten we nu nog niet. Daar moeten we nog een leuke en praktische manier voor vinden. Gelukkig hebben we nog de hele zomer om daar goed over na te denken. Ondertussen kunt u wellicht deze zomer eens nadenken over wat er volgens u hoog op de agenda van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zou moeten staan. Ik wens u daarbij zonnige overwegingen!

Graag tot 7 oktober!

Ralph van Dijk
Directeur/bestuurder
Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

DE REDACTIE ZOEKT EEN NIEUW REDACTIELID

AFSCHEID EDDY DE MAAIJER

Eddy heeft onlangs laten weten na tien jaar te stoppen als redactielid voor WoongoedNieuws. Dit vinden we erg jammer. We zullen zijn inzet en betrokkenheid missen. Langs deze weg bedanken we Eddy voor zijn jarenlange inzet.

NIEUW REDACTIELID

Door het vertrek van Eddy zoeken we een nieuw redactielid: een enthousiaste huurder die wil meedenken over de inhoud van het WoongoedNieuws en met een kritische blik meekijkt naar de proefdruk. Per uitgave zijn er twee overleggen. Dat betekent acht overleggen per jaar. Hiervoor ontvangt u een vergoeding. Heeft u interesse of wilt u meer informatie? Stuur dan een mail naar communicatie@woongoedzvl.nl.

KLANTENPANEL GESTART: “HET IS GOED DAT JE JE MENING KUNT GEVEN”

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen wil de mening horen van huurders. Om die reden richtte zij een klantenpanel op. De eerste bijeenkomst vond in april plaats in het Ledeltheater in Oostburg. Ronny den Exter, beleidsmedewerker, en Suzanne de Vries van Communicatie gingen in gesprek met huurders die zich na een oproep in het bewonersblad hiervoor aanmeldden. Het klantenpanel staat los van de Stichting Huurdersbelangen (SHB). Ronny den Exter: “Het was een kennismakingsbijeenkomst waarin we uitleg gaven over het doel van het klantenpanel. De leden kunnen hun mening geven over allerlei onderwerpen. De huurders houden ons een spiegel voor. Hierdoor kunnen we onze producten en diensten verbeteren.”

EEN GOEDE ZAAK

Willem Ravenhorst (65) uit Oostburg was één van de huurders die zich aanmeldde voor het klantenpanel. Met echtgenote Henriët woont hij sinds 2004 in een levensloopbestendige woning. De familie Ravenhorst huurt al vanaf '97 van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. De inmiddels gepensioneerde Willem Ravenhorst vindt het een goede zaak dat de huurders hun zegje kunnen doen. Daarbij gaat het om zaken die mensen direct aangaan. Zelf kaartte hij op de eerste bijeenkomst het probleem van vochtige schuurtjes aan. “Als de boel roest en schimmelt moet daar een oplossing voor

.....
Willem Ravenhorst vindt het een goede zaak dat de huurders hun zegje kunnen doen.
.....

komen”, vindt hij. “De panelleden denken mee over oplossingen”, aldus Ravenhorst. “Als er ergernissen zijn kun je daarover praten. Dat vind ik het positieve.”

AANMELDEN KAN NOG!

Ronny den Exter van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen hoopt dat steeds meer huurders zich de komende tijd aanmelden voor het klantenpanel. “De meeste panelleden komen nu uit Oostburg

en Sas van Gent. Graag zouden we ook huurders uit andere kernten vertegenwoordigd zien in het panel. Aarzel dus niet als je mee wilt praten.” Woongoed Zeeuws-Vlaanderen wil van de panelleden hun mening horen over zaken van algemeen belang, zoals de leefbaarheid, de hoogte van de huur en duurzaamheid zoals bijvoor-

beeld de zonnepanelen. Het is de bedoeling dat het klantenpanel vier keer per jaar bijeenkomt. De panelleden ontvangen een reiskostenvergoeding. De eerstvolgende panelvergadering vindt plaats op 29 juni 2017 in Sas van Gent.

Aanmelden voor het panel kan via communicatie@woongoedzvl.nl.

Foto: Willem Ravenhorst



WOONGOED ZEEUWS-VLAANDEREN ZET IN OP DIGITALISERING

VERNIEUWDE WEBSITE

Als u binnenkort een bezoekje brengt aan onze website zult u merken dat deze er heel anders uitziet. We zijn op dit moment druk bezig met het schrijven van de teksten voor de website. We hopen binnenkort de vernieuwde website te lanceren. De huidige tijd vraagt om een hele andere aanpak van een website. Hier spelen we op in. De nieuwe website wordt zeer overzichtelijk. Door met de muis over één van de vier hoofdknoppen te gaan, vindt u gelijk dat waarnaar u op zoek bent. De website is straks ook geschikt voor smartphones en tablets. Een must voor deze tijd. Wij nodigen u dan ook graag uit binnenkort eens een bezoekje te brengen aan onze vernieuwde website. Daarnaast hopen we dat u via onze website actief gebruik gaat maken van 'MijnWoongoed'. U zult merken dat u vaak doorgelinkt wordt naar dit klantenportaal. Nieuw is nu ook dat woningzoekenden kunnen reageren op het woningaanbod.

MIJNWOONGOED

Ruim een jaar kunnen huurders al gebruik maken van MijnWoongoed. Ideaal, want u kunt 24 uur per dag zaken doen met de woningcorporatie. Ruim 2100 huurders zijn ondertussen een keer ingelogd en ondervinden inmiddels het ge-

bruiksgemak van het klantenportaal. Huurders kunnen gegevens wijzigen, huur betalen, een reparatieverzoek indienen en inplannen. Woningzoekenden kunnen zich straks zelfs inschrijven via MijnWoongoed en reageren op het woningaanbod. MijnWoongoed vindt u via www.woongoedzvl.nl. Om in te loggen heeft u een gebruikersnaam en wachtwoord nodig. Deze ontving u eerder per brief van ons. Een nieuw wachtwoord kunt u zo nodig via het portaal opvragen. Weet u uw gebruikersnaam niet meer dan kunt u een nieuwe aanvragen via info@woongoedzvl.nl.

NIEUW: REAGEREN OP HET WONINGAANBOD

Met de nieuwe website verandert ook ons toewijzingssysteem. Daar waar wij eerst de toewijzingen stuurden, moeten woningzoekenden nu zelf actief aan de slag. Ook woningzoekenden kunnen nu inlog-

gen op MijnWoongoed. Staat u al ingeschreven dan hoeft u niets te doen. U krijgt van ons schriftelijk bericht. Nieuwe woningzoekenden moeten zich binnenkort inschrijven via MijnWoongoed. Nadat woningzoekenden zich ingeschreven hebben, kunnen ze reageren op het woningaanbod. Dit kan via



MijnWoongoed op onze website. Bent u op zoek naar een woning, dan kunt u via dit systeem eenvoudig reageren op een beschikbare woning. Op MijnWoongoed kunt u zien welke woningen beschikbaar zijn. Uiteraard kunt u ook eerst inloggen en dan de woningen bekijken. Bij het zoeken naar een woning kunt u uw voorkeuren aangeven waarna het systeem de passende woningen toont. U heeft een aantal dagen

.....
"U kunt als huurder en nu ook als woningzoekende 24 uur per dag zaken met ons doen."
.....

de kans om te reageren op een woning. Het is dus de bedoeling dat u actief hiermee bezig bent. Na deze termijn kijken wij wie van de kandidaten er voor de woning in aanmerking komt. Hierbij houden we rekening met de wachtlijst. Vervolgens krijgt u hierover bericht.



DE MAATSCHAPPELIJKE ADVIESRAAD (MAR)

De MAR is het adviesorgaan van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. De raad is samengesteld uit personen die vanuit hun specifieke achtergrond meningen en belangen vertegenwoordigen die passen bij de organisatie. De leden van de MAR vervullen een soort brugfunctie binnen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Dit komt tot uiting binnen de contactmomenten met de directie, Raad van Commissarissen, medewerkers van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en de Stichting Huurders Belangen (SHB).

THEMAGERICHT WERKEN

JanDiet Berendsen, voorzitter van de MAR, vertelt: "Sinds een aantal jaar gaat de MAR themagericht te werk. In overleg met de directie van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen kiezen we jaarlijks vier actuele thema's. Voor ieder thema vormen leden van de MAR en medewerkers van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen een werkgroep. Meestal komt de werkgroep twee keer per jaar samen. Tijdens de MAR vergaderingen volgt er een terugkoppeling en bespreken we eventuele adviezen voor Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Deze manier van werken bleek de laatste jaren een succes."

BETERE KWALITEIT

"Eigenlijk doorlopen we op deze manier een soort kwaliteit-cirkel met elkaar. En daar ligt juist de kracht. Want wat je met elkaar doet, doe je meestal beter. Wij zijn betrokken bij de organisatie. Om de gesprekken goed voorbereid in te gaan, krijgen we input van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Op onze beurt geven we weer input aan de corporatie. Door de betere adviezen die zo ontstaan, zijn wij een sparringpartner



Foto: JanDiet Berendsen

uit het 'veld' die meewerkt aan de 'toekomstbestendigheid' van uw woningcorporatie", aldus JanDiet.

DE THEMA'S WAAROVER WE IN GESPREK GAAN MET DE MAR DIT JAAR ZIJN:

Demografische ontwikkelingen en gevolgen

Zoals bekend slaat de vergrijzing toe in Zeeuws-Vlaanderen. Ook Woongoed Zeeuws-Vlaanderen moet hierdoor maatregelen nemen

.....
*"Wat je met elkaar doet,
doe je meestal beter."*
.....

als het om woningbestand gaat. Dit betekent dat we in de toekomst naast nieuwbouw ook woningen slopen. Vaak is er in een woonkern meer sloop dan nieuwbouw. Heel begrijpelijk dat bewoners hier moeite mee hebben. Hoe gaan we hiermee om? Ieder project verdient een op maat gemaakt traject.

Huurderstypen

De doelgroep van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zijn huurders

met een beperkt inkomen. Deze doelgroep verdelen we onder in verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld jongeren, gezinnen, ouderen en mensen met een zorgvraag. Op het moment zien we dat de huishoudenssamenstelling van gezinnen kleiner wordt. Wij zijn benieuwd hoe de MAR denkt over hoe de woningen er nu uit moeten zien. Past dit bij de ideeën van de corporatie?

Ondernemingsplan

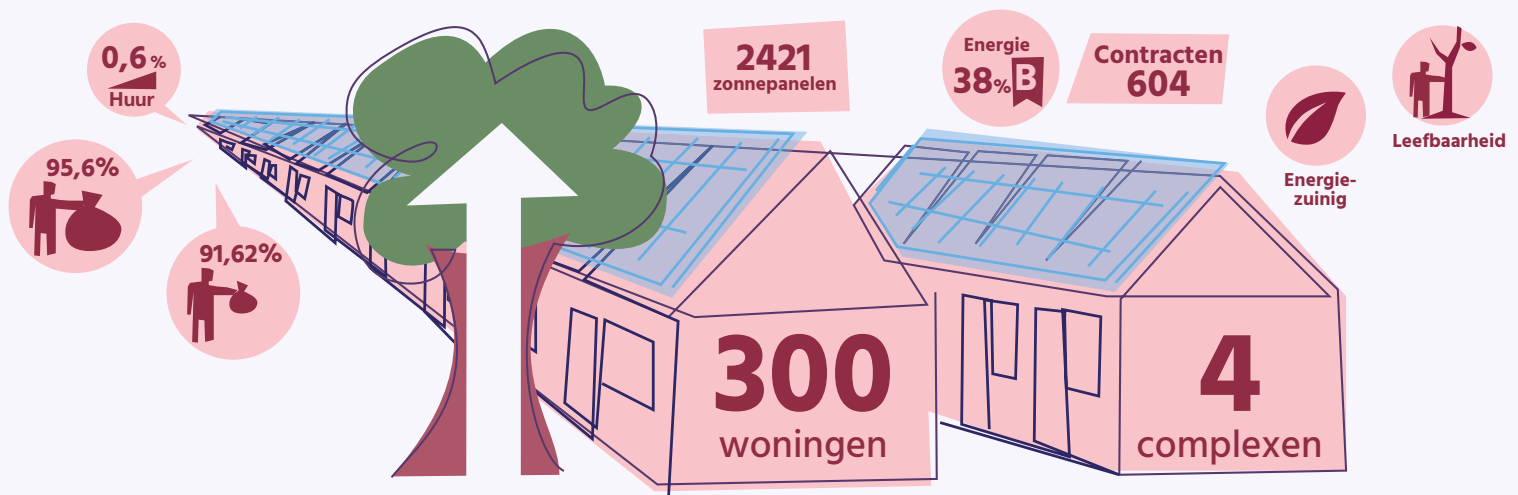
Het huidige ondernemingsplan loopt nog tot en met 2018. Maar we kunnen wel zeggen dat we in 2017 de meeste doelstellingen bereiken. We starten dan ook dit jaar met het maken van een nieuw ondernemingsplan. Over de inhoud van het ondernemingsplan discussiëren we graag met de MAR.

Communicatie

In 2017 lanceren we een nieuwe moderne website. Daarnaast willen we sociale media en digitale nieuwsbrieven inzetten. Ook hierin vragen we advies aan de MAR. Sluiten onze ideeën aan bij een professionele klantgerichte organisatie?

Wonen

“Duurzaamheid was (en blijft) een belangrijke pijler!”



Dit overzicht toont u het jaar 2016 aan de hand van onze belangrijkste kerntaken en financiële resultaten.

Prettig en betaalbaar wonen

- Gematigd woonlastenbeleid: huurverhoging van 0,6%, ongeacht inkomen.
- 95,6% van nieuw te verhuren woningen verhuurd aan mensen met een inkomen tot €35.739,-.
- 98,8% passend verhuurd aan huurders die in aanmerking komen voor huurtoeslag.
- 91,62% van onze huurwoningen heeft een huurprijs lager dan € 628,-.

Duurzaamheid

- Ruim 37,59% van de woningen heeft energielabel B of hoger.
- 300 woningen en 4 woongebouwen werden in

Voor het uitgebreide jaarverslag verwijzen wij u naar onze website, www.woongoedzvl.nl.

2016 voorzien van in totaal 2.421 zonnepanelen.

- Besparingsadvies van Woonenergie maakte huurders bewuster van energieverbruik.

Huisvesting van kwetsbare mensen

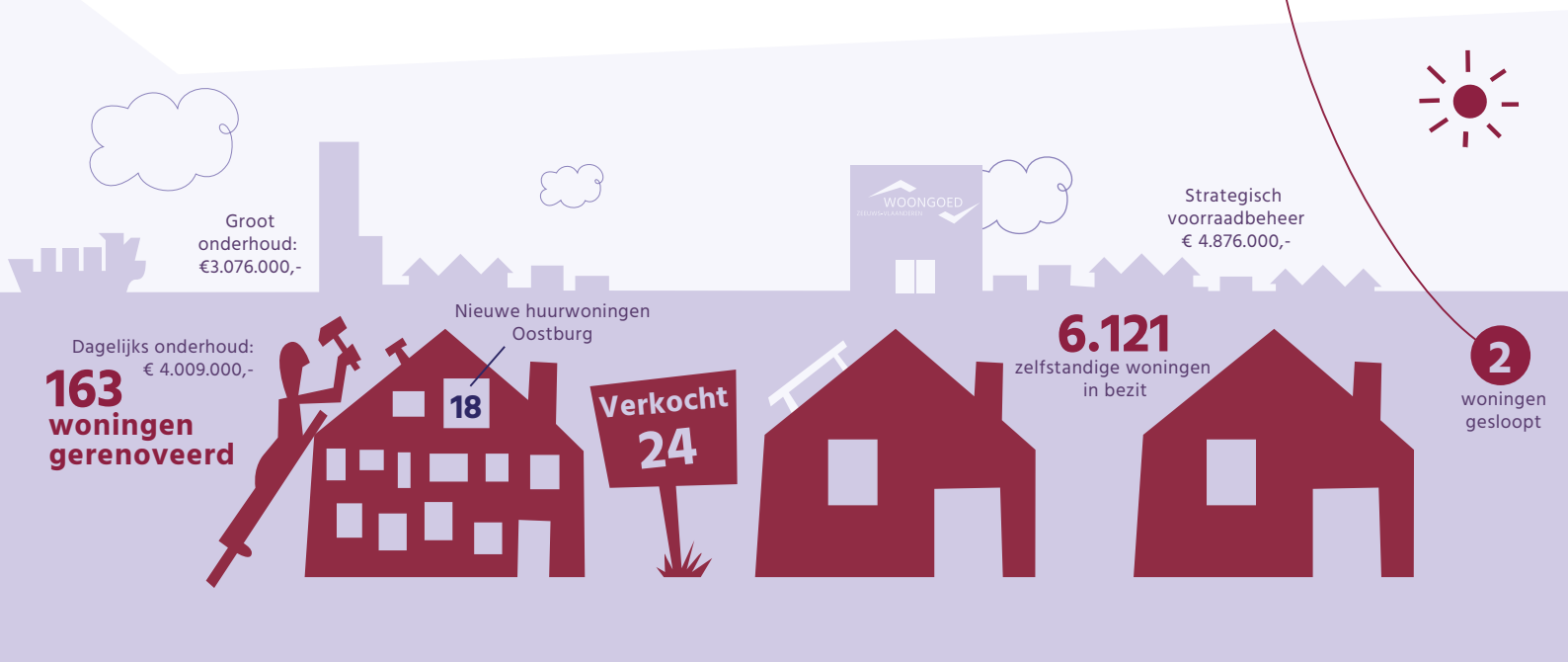
- In totaal 1.799 woningzoekenden.
- 23 huurcontracten voor huisvesting bijzondere doelgroepen.
- 62 woningen verhuurd aan statushouders.
- 140 huurcontracten gesloten met senioren.
- 604 nieuwe contracten voor huurwoningen (totaal).

Leefbare kernen

- €336.655,- besteed aan verbetering van leefbaarheid.
- Start projecten ter verbetering van leefbaarheid in de wijk Ghistelkerke in Breskens, complex aan de Kanaalkade en bloemenbuurt in Kloosterzande.
- Samenwerking met buurtbemiddeling gemeenten Hulst en Terneuzen en Porthos in de gemeente Sluis.
- Medewerkers zichtbaarder aanwezig en aanspreekbaar in de wijk.

Woningen

“Onze kerntaak:
zorgen voor voldoende en
kwalitatief goede woningen
voor kwetsbare mensen.”



Door verbetering van onze bestaande woningen, nieuwbouw van levensloopbestendige woningen en verkoop realiseren we een woningvoorraad die aansluit op de behoeften van onze huurders.

Aantallen

- 6.121 woningen in bezit.
- 18 nieuwbouw huurwoningen (Oostburg).
- 2 woningen gesloopt.
- 163 woningen gerenoveerd.
- 24 woningen en 18 vrije kavels verkocht.

Kwaliteit

- Totale uitgaven onderhoud: €11.961.000,-.
- Groot onderhoud: €3.076.000,-.
- Dagelijks onderhoud: €4.009.000,-.
- Strategisch voorraadbeheer (renovatie en duurzaamheidsmaatregelen): €4.876.000,-.
- Merendeel van onze woningen heeft prima staat van onderhoud, zo blijkt uit conditiemetingen.

Prestatieafspraken

Eind juni 2016 brachten we met de overige Zeeuws-Vlaamse woningcorporaties een bod uit op de woonvisie van de Zeeuws-Vlaamse gemeenten. Dit bod vertaalden we in concrete prestatieafspraken met gemeenten, corporaties en huurderorganisaties over nieuwbouw, herstructurering, renovatie en leefbaarheid.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen zet in op het toekomstbestendig maken van de woningvoorraad door middel van renovatie, verduurzaming en vervanging van oudere woningen door levensloopbestendige woningen.

Diensten

“Onze kernwaarden kenmerken ons handelen!”



Goede dienstverlening aan onze klanten staat voorop. Dat bereiken we onder andere met verdere digitalisering. Onze kernwaarden kenmerken ons handelen en daarmee onze dienstverlening.

Betrouwbare en optimale dienstverlening

- Verdere digitalisering:
 - » Start klantenportaal MijnWoongoed (24/7 zaken digitaal regelen): 1.925 huurders maakten hiervan gebruik.
 - » Voorbereiding vernieuwing website.
 - » Digitalisering onderhouds- en opnameproces.
 - » Verspreiding digitale projectnieuwsbrieven.

- Betrekken huurders:
 - » Start opstellen participatiebeleid, waarin staat op welke niveaus we overleggen met huurders.
 - » Enquête onder huurders om wensen te inventariseren en diensten te verbeteren.
 - » Werkgroep Noordwesthoek Breskens kwam verschillende keren bij elkaar om mee te denken met invulling van herstructureringsgebied.
 - » Regelmatig overleg met onder andere Stichting Huurders Belangen (SHB), stads- en dorpsraden en wijkcommissies over plannen en ontwikkelingen.
 - » Werving huurders voor klantenpanel, een platform dat bestaat uit huurders die meedenken met thema's en ontwikkelingen.

- » Ondersteunen van Stichting Huurders Belangen.

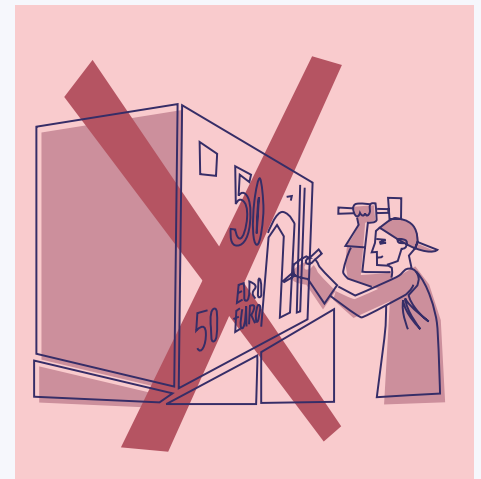
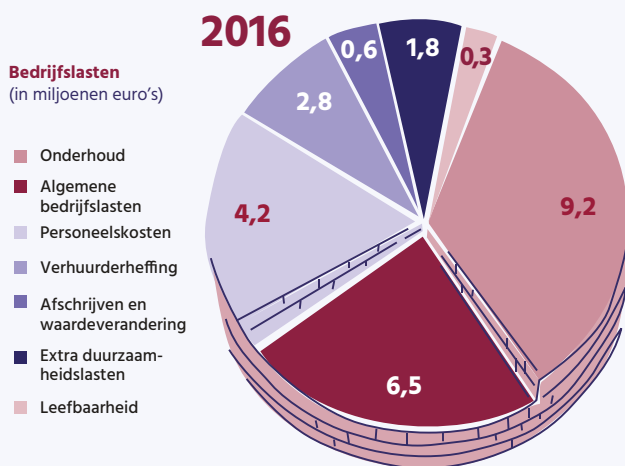
8,0 dat is het gemiddelde cijfer dat onze huurders geven aan onze dienstverlening.

Onze kernwaarden

Klantgericht, betrouwbaar, samenwerken en maatschappelijk ondernemen zijn onze kernwaarden. Ieder jaar staat een kernwaarde centraal: in 2016 was dat klantgericht. Illustraties, artikelen en bijeenkomsten benadrukten intern het belang van deze kernwaarde(n).

Financiën

“Een baksteen is geen bankbiljet!”



Al onze activiteiten vertalen zich uiteindelijk in financiële cijfers. De cijfers over 2016 laten zien dat we een financieel gezonde organisatie zijn. Daardoor kunnen we niet alleen nu, maar ook in de toekomst woonruimte aanbieden aan mensen met een bescheiden inkomen. We volstaan hier met een weergave van de belangrijkste kerncijfers en een diagram met verdeling van de bedrijfslasten.

Kerncijfers

- Aantal objecten in verhuur: 6.348.
- Aantal zelfstandige huurwoningen: 6.121.
- (Huur)opbrengsten: €35.600.000,-.
- Jaarresultaat (netto): €9.955.000,-.

Een baksteen is geen bankbiljet

Uit de cijfers blijkt een positief netto jaarresultaat van bijna €10.000.000,-. Dit resultaat wordt voor een groot deel bepaald door de waardestijging van ons vastgoedbezit. Woningcorporaties zijn vanaf 2015 verplicht om hun bezit te waarderen op 'marktwaaarde in verhuurde staat', in plaats van op de lagere bedrijfswaarde. Daardoor lijken we steenrijk. Voorop gesteld dat wij een financieel gezonde organisatie zijn, betekent het vooral dat we op papier meer vermogen hebben. Dat geld zit namelijk in de stenen van onze huizen, maar een steen is geen bankbiljet. Bovendien zijn woningcorporaties niet uit op verkoop van woningen, maar op huisvesting van kwetsbare groepen.

Los van de invloed die de verandering in waardering heeft op ons eigen vermogen, is de conclusie dat we ruimschoots voldoen aan alle financiële toetsingscriteria, opgesteld door de landelijke toezichthouders. We hebben voldoende eigen vermogen om een financieel gezonde organisatie te zijn en mogelijke financiële risico's op korte en lange termijn te dekken.

UITSLAG ENQUÊTE NAAR DE DIENSTVERLENING

Eind vorig jaar deden wij onderzoek naar hoe u als huurder onze diensten waardeert. Alle huurders waarvan in ons systeem een e-mailadres bekend is, ontvingen de uitnodiging om online een enquête in te vullen. Daarnaast bezochten we een aantal ouderencomplexen met een papieren versie van de enquête. Ook deze belangrijke groep vroegen we naar hun mening.

WIE HEBBEN ER GEREAGEERD?

In totaal ontvingen we 359 reacties uit 34 kernen. Er reageerden 198 vrouwen en 159 mannen. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 58 jaar. De jongste huurder is 19 jaar en de oudste 96 jaar. Vanuit Axel kregen we de grootste respons.

MANIEREN VAN CONTACT

90% van de huurders vindt het contact zoals het nu loopt prima. Persoonlijke contacten vindt men nog altijd belangrijk. De publieksbalies zijn dan ook populair. Vooral voor inschrijvingen en huuropzeggingen. Klanten vinden het persoonlijk contact fijn en worden direct geholpen. Bij problemen of andere zaken wordt nog altijd het snelst naar de telefoon gegrepen. Dit is snel en vertrouwd. Het oplossen van klachten beoordelen huurders positief. Het klantenportaal 'MijnWoongoed' gebruiken huurders vooral bij het indienen van reparatieverzoeken en onderhoud. Slechts een enkele huurder schrijft een brief. Dit gaat vooral over huuropzeggingen. Bij de door ons geschreven brieven valt het op, dat de helft van de respondenten aangeeft dat deze duidelijk zijn en de andere helft zegt dat dit juist niet het geval is. Dit is dus een actiepoint voor Woongoed Zeeuws-Vlaanderen waarmee we aan de slag gaan. Wat de website betreft geven huurders aan dat ze

veel informatie goed kunnen terugvinden.

WEBSITE EN MIJNWOONGOED

Huurders vinden de huidige website ouderwets. De website vervangen wij binnenkort dan ook door een moderne website. Daarnaast merken we dat al veel huurders hebben ingelogd op MijnWoongoed en dat dit aantal nog steeds toeneemt. Ook de mogelijkheden van MijnWoongoed groeien nog steeds. Huurders gebruiken MijnWoongoed vooral voor het melden van technische klachten. Meer informatie over de website en MijnWoongoed vindt u op pagina vijf.

WOONGOEDNIEUWS

Uit de enquête blijkt ook dat de meeste huurders het WoongoedNieuws op papier zeer waarderen. De meest gelezen items zijn nieuws over de diensten die wij aanbieden, actualiteiten binnen het eigen dorp en de puzzel.

STICHTING HUURDERSBELANGEN (SHB)

Uit de enquête blijkt dat een groot deel van de huurders weet dat de SHB bestaat maar dat voor hen niet duidelijk is wat de SHB voor hen kan betekenen. Op dit moment werkt de SHB aan een plan om de zichtbaarheid naar de huurders te vergroten.

WONEN IN VOGELWAARDE

Een aantal weken geleden startten vijf scholieren van het Reynaertcollege in Hulst met een enquête in Vogelwaarde. Zij brachten de formulieren bij de inwoners langs en haalden deze ook weer op. Zo nodig hielpen ze met het invullen. Bewoners konden de vragenlijsten ook online invullen. De dorpsraad stelde in samenwerking met Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en de gemeente Hulst de vragenlijst samen. Er ontstaat door deze enquête een duidelijk beeld van de woningbehoefte in Vogelwaarde. Het gaat dan met name over de vraag of ouderen en jongeren in het dorp willen blijven wonen en welke type woningen zij dan wensen. Belangrijk punt is ook de leefbaarheid in het dorp. De uitkomsten gebruiken we bij het maken van toekomstplannen voor Vogelwaarde.





Foto: Huub de Jonge

FEESTELIJKE OPENING GEZONDHEIDSCENTRUM AXEL OP 9 SEPTEMBER 2017

Inmiddels is het gezondheidscentrum Axel al een tijdje open. U vindt er ruime wacht- en behandelruimtes, moderne apparatuur, alles onder één dak en daardoor betere samenwerking. Voordelen die voor zowel zorgverleners als inwoners gelden.

OPEN DAG

Om de opening van het gezondheidscentrum officieel te vieren is er zaterdag 9 september een speciaal programma voorzien. Reserveer die dag alvast in uw agenda en houd de aankondigingen over het programma in de gaten via de website www.gezondheidscentrumaxel.nl, de huis-aan-huiskranten en websites van de betrokken partijen.

DEELNEMERS

De deelnemers van het gezondheidscentrum zijn de huisartsenpraktijken Samandar, Hoefman en Harskamp, praktijk podotherapie De Smet, Apotheek Axel, Fysio-Vitaal Axel, Oefentherapie Rug Recht (Cesar-Mensendieck), ZorgSaam (thuiszorg en diëtetiek), de gemeente Terneuzen (GGD, jeugdgezondheidszorg

en aan-z) en de groep Burgerparticipatie. Woongood Zeeuws-Vlaanderen is betrokken als ontwikkelaar, mede-eigenaar en verhuurder. Het gezondheidscentrum werd mede mogelijk gemaakt door subsidie van de provincie Zeeland.

BURGERPARTICIPATIE

Een bijzondere deelnemer is de groep Burgerparticipatie. De leden van de groep Burgerparticipatie zijn betrokken Axelaars. Zij zijn op vrijwillige basis aanspreekpunt en luisterend oor voor de bevolking over inhoudelijke kwesties (beleidsmatige zaken). De groep Burgerparticipatie weet wat er 'leeft' onder de bevolking en vangt signalen op die voor de participanten van nut kunnen zijn. De groep geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de gebruikers van het gezondheidscentrum Axel. Heeft u als burger een vraag, tip of opmerking voor het gezondheidscentrum? Dan kunt u terecht bij de groep Burgerparticipatie; de brug tussen de burgers en het gezondheidscentrum. E-mail: gcaxelburgerparticipatie@gmail.com.

CONTOUREN NIEUWBOUW T.F. BLANKENSTRAAT IN BRESKENS AL GOED ZICHTBAAR

Eind april startte Aannemingsbedrijf Fraanje uit Lewedorp met de bouw van zes energieneutrale levensloopbestendige woningen aan de T.F. Blankenstraat in Breskens. Na het inrichten van het bouwterrein en het uitvoeren van de grondwerkzaamheden bracht de aannemer de in totaal 59 mortelschroefpalen op één dag aan. Aansluitend hierop is de fundering gestort en



legden ze de begane grondvloeren. Het plaatsen van het casco in de vorm van de vloeren en de wanden van prefab beton is inmiddels ook achter de rug, evenals het plaatsen van de dakkappen. Binnen een maand zijn de grote contouren van de nieuwbouw al goed zichtbaar.

We streven ernaar om de woningen voor de bouwvakantie gereed te hebben en op te leveren. Tijdens de bouwwerkzaamheden doet de aannemer zijn uiterste best om de overlast voor omwonenden zoveel mogelijk te beperken.

Een aantal jaar geleden sloopten we de zes huurwoningen aan de T.F. Blankenstraat in Breskens. Voor

de vrijgekomen locatie ontwikkelen wij plannen voor de bouw van eveneens zes huurwoningen. Met de ontwikkeling van dit plan geven we een goede en fraaie invulling aan deze lege plek. Bij de ontwikkeling van de plannen hielden we rekening met het bestemmingsplan en met het ontwerp is aansluiting gezocht bij de omgeving.





ONDERHOUD GOTEN

Eén keer in de drie jaar maakt Van der Velden Rioleringsbeheer preventief de goten schoon. Als er extra vervuilende factoren aanwezig zijn, dan gebeurt dit in opdracht van de opzichter vaker.

WAT VERSTAAN WIJ ONDER SCHOONMAKEN

Door het reinigen van de goten voorkomen we dat goten verstopt raken. Een veel gehoorde klacht is dat in het voorjaar de vogels zoeken naar voedsel en nestmateriaal in de goten. Hierdoor valt er wel eens wat over de rand. Onder andere het laagje van bladeren en wat mosgroei zijn voor ons niet altijd een reden om de goten vroegerd schoon te maken. Mocht er onverhoopt een verstopping ontstaan, dan kunt u zelf bellen naar Van der Velden Rioleringsbeheer.

BERICHT

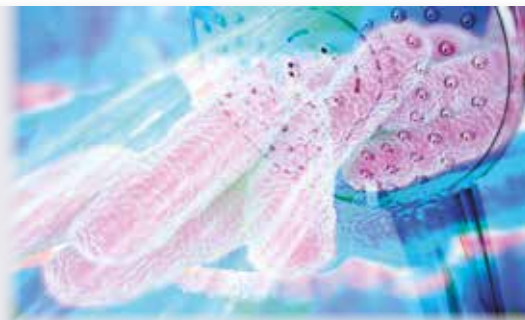
Bij het schoonmaken van de goten in het najaar en de winter is Van Der Velden afhankelijk van het weer. Daarom kondigen zij pas een dag van tevoren aan de poort open te laten of thuis te zijn. We begrijpen dat dit voor u misschien lastig is. Wij vragen hiervoor uw begrip.

NIET THUIS?

Soms bent u niet thuis als Van der Velden bij u langs komt voor het vegen van de dakgoten. Vanaf heden zal Van der Velden bij de niet-thuis adressen een brief achterlaten. Hierop vermelden zij welke werkzaamheden ze wel of niet konden doen.

LEGIONELLA

De vakantieperiode komt er weer aan. Mocht u op vakantie gaan, let dan goed op! Kraanwater dat langere tijd stil staat kan legionella bevatten. In stilstaand water gedijt de legionellabacterie goed. U kunt hiermee besmet raken door het inademen van fijne waterdruppeltjes (nevel) die besmet zijn met de bacterie. Denk aan douchen en bubbelbaden.



ADVIES

Staat het water langere tijd stil, spoel de kranen dan bij thuiskomst direct één minuut goed door. Daarnaast raden wij u aan om uw boiler af te stellen op minimaal 60 °C. Dit doodt de bacterie.

VLASPROJECT BIERVLIET

Het Vlasproject is de naam voor een renovatie van vier woningen aan de Jacoba van Beierenstraat in Biervliet. Deze woningen renoveren we zowel aan de binnenzijde als de buitenzijde. De gevels vervangt de aannemer volledig door nieuwe duurzame gevels. De gevels worden vervaardigd uit vlasisolatie en vlascomposiet. Deze composiet bestaat uit vlas en onder andere natuurlijke harsen. Vlascomposiet toepassen in de bouw is een nieuwe ontwikkeling. Wij zien dit project dan ook als een pilot. Dit duurzame materiaal heeft een positief effect op het milieu. Er worden veel natuurlijke materialen ge-

bruikt en het vlas kan CO² opnemen in plaats van dat het CO² uitstoot tijdens de productie- of gebruiksfase. Hierdoor is de milieubelasting van het product laag. Van de Bilt Zaden en Vlas uit Sluiskil levert het vlas voor dit project en NPSP uit Hoofddorp maakt het vlas tot een composiet. NPSP is een vooruitstrevend bedrijf op het gebied van duurzame composieten. Half juni start Bouwbedrijf Risseeuw met de renovatie van deze woningen die getekend zijn door VG Architecten uit Sas van Gent. De nieuwe gevels zijn voor de bouwvak klaar. De binnenrenovatie neemt een aantal weken langer in beslag.



Foto: VG
architecten
uit Sas van Gent

STICHTING PRESENT TERNEUZEN



In november 2016 is in de gemeente Terneuzen Stichting Present Terneuzen opgericht. Een brug slaan tussen mensen die iets hebben te bieden en mensen die daarmee geholpen kunnen worden: dat is de missie van Present! Als 'makelaar' in vrijwilligerswerk bieden zij iedereen de mogelijkheid om je als groep of individu in te zetten voor mensen die te maken hebben met armoede, een slechte gezondheid of een sociaal isolement.

HOE WERKT HET?

Aanmelden kan met een groep van 2 tot 250 personen. De mensen die je gaat helpen, zijn mensen die eenzaam zijn, leven in armoede of kampen met fysieke problemen. Denk bijvoorbeeld aan sociale projecten zoals koken voor dak- en thuislozen of aan praktische projecten zoals helpen verhuizen. Een project wordt altijd georganiseerd op basis van de wensen en beschikbaarheid van de groep die hulp aanbiedt.

DE GROEP BEPAALT

De groep bepaalt of het een eenmalige actie is, of dat ze eventueel beschikbaar is op projectbasis. Het doel is om

een beweging op gang te brengen in de samenleving waarbij steeds meer mensen het vanzelfsprekend vinden om naar elkaar om te zien.

BEWEZEN EFFECT

Ontdek hoeveel plezier het geeft om samen met je vrienden, familie, voetbalteam of bedrijf een ander te ontmoeten en te helpen. Stichting Present Terneuzen helpt je graag bij het vinden van een vrijwilligersproject.

VOOR MEER INFORMATIE OF AANMELDEN:

www.stichtingpresent.nl/terneuzen,
info@presentterneuzen.nl of telefoon 06-40876086.

KWALITEIT VOOROP!

Sinds kort behaalden wij opnieuw het KWH-label. We zijn dan ook trots dat we ons tot 2019 mogen presenteren als een gecertificeerde onderneming. Het KWH beoordeelt continu of onze dienstverlening voldoet aan de voorwaarden van het KWH-Huurlabel.

Het KWH hanteert vaste meetpunten die gelden voor het label:

- contact/bereikbaarheid;
- woning zoeken;
- woning betrekken;
- onderhoud;
- reparaties.

WAT IS HET KWH?

KWH is een landelijke organisatie die de ontwikkeling van corpora-

ties naar klantgerichte organisaties bevordert. KWH ziet kwaliteit als een continu verbeterproces waarin dienstverlening centraal staat. Een onderdeel is het kwaliteitskeurmerk voor corporaties, het KWH-Huurlabel. Woongood Zeeuws-Vlaanderen is erg blij met het label, omdat het KWH binnen ieder onderdeel naar de mening van de klant vraagt. De resultaten geven een



beeld van de beleving van de huurder als het gaat om de kwaliteit van dienstverlening.





HUREN WOONGOED ZEEUWS-VLAANDEREN

De jaarlijkse huurverhoging voor huurders beperkt Woongood Zeeuws-Vlaanderen dit jaar tot 0,3%, ongeacht de hoogte van het inkomen van de huurders. Dit percentage valt ruim onder het maximaal toegestane huurverhogingspercentage van de Rijksoverheid. Alle huurders ontvingen hierover een brief met daarin de nieuwe huurprijs per 1 juli 2017.

De huurverhoging van de netto huurprijs met 0,3% is gelijk aan het inflatiecijfer over 2016 en daarmee een stuk lager dan de landelijke, wettelijk toegestane norm (2,8%). Bovendien maken we geen onderscheid in inkomens en berekenen we dus niet de maximaal toegestane huurverhoging van 4,3% door aan huurders met een hoger inkomen. Het huurverhogingsvoorstel kwam tot stand in overleg met Stichting Huurdersbelangen (SHB).

BETAALBAAR, VEILIG EN COMFORTABEL

Ralph van Dijk, directeur/bestuurder: "Uiteraard is de jaarlijkse huurverhoging nooit leuk voor de huurder. Maar woningcorporaties worden gedwongen om huren te verhogen, omdat wij per woning steeds meer belasting betalen aan het Rijk, zoals de verhuurderheffing en vennootschapsbelasting. Maar als financieel solide organisatie maken we keuzes waarbij het belang

STIJGEN MET 0,3%



van de huurder voorop staat. Zo passen we duurzaamheidsmaatregelen toe, waarvoor wij geen extra huurverhoging rekenen. Samen met een beperkte huurverhoging, komen we hiermee tegemoet aan het recht van huurders op een betaalbare, veilige en comfortabele woning."

.....
"We willen hiermee tegemoet komen aan het recht van huurders op een betaalbare, veilige en comfortabele woning."
.....

UITZONDERING

Er gelden uitzonderingen voor huurders, zoals voor diegenen die wonen in een sloopwoning. Zij ontvangen hierover altijd persoonlijk bericht.

DAG VAN HET HUREN

Op zaterdag 7 oktober 2017 vindt de landelijke Dag van het Huren weer plaats. Na het succes van vorig jaar zijn wij zeer enthousiast aan de slag met de plannen voor dit jaar. Wij hopen ook dit jaar weer velen van u te ontmoeten. Dit jaar besteden wij aandacht aan het ondernemingsplan. Uw mening is voor ons erg belangrijk. Daarom gaan wij hierover graag met u in gesprek. Wij zijn erg benieuwd naar uw zienswijze en uw ideeën over onze corporatie.

Wij nodigen u dan ook graag uit op deze dag. Zet de datum alvast in uw agenda! Wij houden u op de hoogte via onze website en het volgende WoongoodNieuws.





HORIZONTAAL

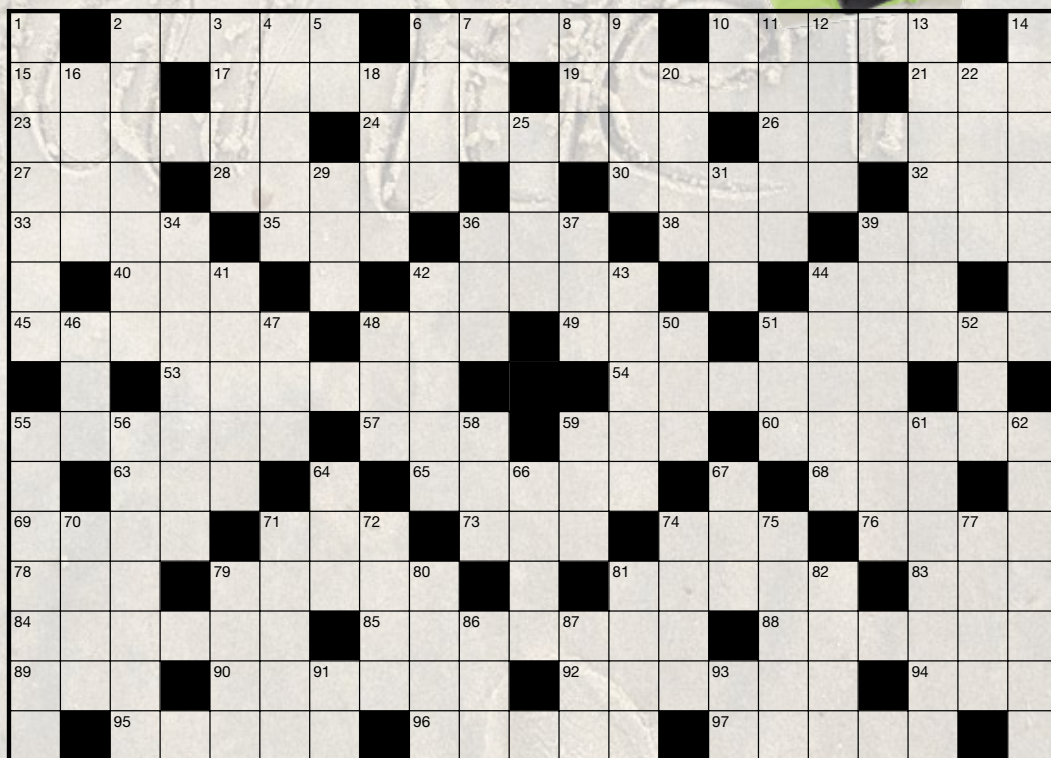
2 scheikundige term, **6** rivier in Roemenië, **10** welriekende gomhars, **15** smartphonesoftware, **17** elektronische voeler, **19** filmtheater, **21** open strook in een bos, **23** voertuig, **24** vraagstuk, **26** aap, **27** biljartstok, **28** klappen uitdelen, **30** infectieziekte, **32** geluid van ganzen, **33** Amerikaanse staat, **35** sportartikel, **36** kostuum, **38** Duits lidwoord, **39** denkvermogen, **40** laatste stuk, **42** benodigdheden, **44** op grote afstand, **45** walvisachtig zoogdier, **48** erfelijke factor, **49** maatschappelijk onaangepast iemand, **51** sluw iemand, **53** redigeren, **54** loens, **55** omliggend gebied, **57** elektrisch geladen deeltje, **59** windvrij, **60** voederbak, **63** schel, **65** groet, **68** milieuvriendelijk (voorvoegsel), **69** niet één, **71** stompzinnig, **73** koorzang, **74** vogelverblijf, **76** behoeftige persoon, **78** alleenstaande minderjarige asielzoeker, **79** spijkerstof, **81** tegen de kosten opwegen, **83** vlakgom, **84** bedorven, **85** altijdgroene struik, **88** roddel, **89** afslagplaats bij het golfspel, **90** fabricaat, **92** gemoedsaandoening, **94** aanmoedigingskreet, **95** deel van een kippenhok, **96** binnen (Lat.), **97** vak in een krant.

VERTICAAL

1 hoendervogel, **2** oproerkraai, **3** Egyptische godin, **4** niet helemaal, **5** plus, **6** somber gestemd, **7** Deense

8 nummer, **9** flauw, **10** mij, **11** te allen tijde, **12** knolgewas, **13** pronkkastje, **14** stevige zoen, **16** uitroep van verbazing, **18** meubelbekleding, **20** computerfreak, **22** advies, **25** altijdgroene naaldboom, **29** hakwerktuig, **31** boom, **34** donderen en bliksemen, **36** schrijfgereedschap, **37** papegaai, **39** afgietsel, **41** palmboom, **42** intens genoeg, **43** thema, **44** plaats in Zeeland, **46** ledemaat, **47** tongbeweging, **48** sloop, **49** maat-

50 ministerie, **51** waterdoorlatend, **52** zeehond, **55** medisch specialist, **56** schouwburg, **58** paljas, **59** gesteente, **61** bedrag als onderpand, **62** voorbeeld, **64** plaats in Noord-Brabant, **66** schaapachtig, **67** Engelse jenever, **70** vogel, **71** Franse schilder, **72** podiumkunst, **74** Indonesische winkel, **75** talrijk, **77** slof, **79** vreemde munt, **80** land in Afrika, **81** zoogdier, **82** Frans kerstlied, **86** West-Europese rivier, **87** voorzetsel, **91** kiloton (afk.), **93** te koop.



Breng de letters uit de overeenkomstig genummerde hokjes over naar de hokjes hieronder. Deze letters vormen de oplossing.

87	40	53	82	17	47	96	14	16	62	39	54
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

© Sanders puzzelboeken, Vaassen

PRIJSWINNAARS

Er zijn weer veel enthousiaste puzzelaars die de oplossing van de paaspuzzel vonden. De oplossing van de puzzel is:

'Pasen in maart is niks waard'.

De redactiecommissie bepaalde per loting de volgende prijswinnaars:

Eerste prijs: Mevrouw Van Puijvelde uit Kloosterzande.

Tweede prijs: Mevrouw Van Beurden uit Sluis.

Derde prijs: De heer Bours uit Biervliet.

De prijswinnaars ontvingen een VVV-cadeaubon.

WEET U DE OPLOSSING VAN DE ZOMERPUZZEL?

De oplossing van deze puzzel kunt u inzenden tot uiterlijk 1 augustus 2017 naar:

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen
T.a.v. de redactiecommissie
Postbus 269
4530 AG Terneuzen

Of per e-mail naar: info@woongoedzvl.nl, ook ter attentie van de redactiecommissie.