

# FOCUS

op de kern

---

Koersnotitie SJHT  
2017 - 2021





# INHOUD

## INLEIDING

1. MISSIE, KERNWAARDEN EN KERKNWALITEITEN, POSITIONERING	7
2. WAT ZIEN WE	9
3. STRATEGIE	11
4. BELEIDSKEUZES	13
5. ONZE KOERS VOOR DE KOMENDE BELEIDSPERIODE	15
I DOELGROEP	15
II WONINGVOORRAAD	16
III FINANCIËN	17
IV INTERNE ORGANISATIE	17
V SAMENWERKING, MARKTPOSITIE, PROFILERING	18



# INLEIDING

Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT) is opgericht in 1968 en werkt binnen de gemeente Enschede en Hengelo. De SJHT verhuurt 1042 wooneenheden, waarvan 929 in de gemeente Enschede en 113 in de gemeente Hengelo. Er zijn tien mensen werkzaam waarvan een deel parttime. De SJHT wordt bestuurd door de directeur-bestuurder met statutaire bevoegdheden. Zoals alle woningcorporaties in Nederland kent de SJHT een Raad van Commissarissen die toeziet op het beleid van de SJHT, uitgezet door de directeur-bestuurder en die tevens als klankbord functioneert. Bijzonder is dat de SJHT sinds de oprichting werkt met een groep vrijwilligers, de projectbeheerders. Dit zijn huurders die voor de SJHT de opleveringen doen binnen het complex waarin zij wonen. Zij melden daarnaast wat er leeft op zowel technisch als sociaal vlak en zijn zo een onmisbare schakel tussen huurder en SJHT. De projectbeheerders vormen samen de projectbeheerderscommissie en functioneren als huurdersvertegenwoordiging.

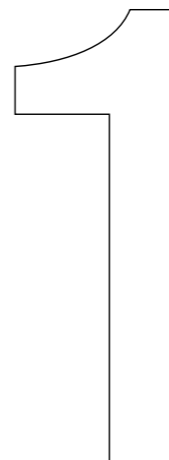
De SJHT heeft te maken met een wereld waarin veranderingen zich snel opvolgen.

Een vastomlijnd beleidsplan voor de komende 4 jaar past niet in deze wereld. Daarom hebben wij gekozen onze doelen te formuleren in een koersnotitie. De koersnotitie is een flexibel document dat naar aanleiding van externe en interne ontwikkelingen bijgesteld kan worden. Wij zien deze koersnotitie als leidraad, waarlangs wij onze doelen zullen plannen en onze prestaties kunnen meten. Jaarlijks stellen we aan de hand van de koersnotitie een jaarplan met concrete actiepunten en een meerjarenbegroting op. Dit helpt bij het realiseren van onze doelen en past bij de actuele omstandigheden.

Bij het maken van deze koersnotitie hebben we niet alleen gekeken naar landelijke en Europese ontwikkelingen. Via verschillende kanalen hebben wij de benodigde informatie vergaard om onze doelstellingen voor de komende periode te formuleren. Meerdere woontevredenheidsonderzoeken, gesprekken met stakeholders, de brainstormsessie met de Raad van Commissarissen en de brainstormsessie (naar aanleiding van het bod op de woonvisie van gemeente Enschede) met de projectbeheerders hebben ons zeer geholpen met het formuleren van de te volgen koers.



## MISSIE, KERNWAARDEN EN KERNKWALITEITEN, POSITIONERING



### **Missie**

Wij hebben de missie jongeren tussen de 18 en 30 jaar een goede start te geven in hun wooncarrière door het beschikbaar stellen van betaalbare en kwalitatief goede huisvesting. Wij zijn er specifiek voor jongeren met een minimaal inkomen die afhankelijk zijn van de sociale woningvoorraad.

Onze kerntaak is het leveren van goede huisvesting, maar wonen is meer dan dat alleen. Wij bieden een veilige en leefbare woonomgeving en hebben oog voor de woon- en leefomstandigheden van al onze huurders. Wij proberen een veilige basis te bieden waar de jonge huurder de kans krijgt zich te ontwikkelen tot een zelfstandige burger in de maatschappij.

### **Kernwaarden en kernkwaliteiten**

In het kader van deze koersnotitie heeft de SJHT allereerst haar kernwaarden geformuleerd. De kernwaarden zijn gelinkt aan de missie en hebben een duurzaam karakter. Het is niet iets dat zo maar opgelegd kan worden. Kernwaarden van de SJHT zijn waarden die gedeeld, gevolgd en aangevoeld worden. De medewerkers van de organisatie dragen de missie uit door de kernwaarden te vertalen in zichtbaar gedrag. De SJHT wil hierin herkenbaar zijn en dat betekent ook dat wij daarop aangesproken mogen worden.

De onderscheidende kwaliteiten van de SJHT formuleren wij in kernkwaliteiten en hebben

betrekking op ons product, onze klant en op onze organisatie.

### **Kernwaarden**

#### *Betrokken*

De SJHT voelt zich betrokken bij de huurders en hun wel en wee. Wij zetten ons in om de best passende huisvesting te bieden. Wij zijn alert en signaleren vroegtijdig. Gaan in gesprek met huurders en zetten ons netwerk in om te helpen.

#### *Professioneel*

De SJHT is een expert in de huisvesting van jongeren tussen de 18 en 30 jaar. We zijn vakbekwaam. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen, open, transparant, betrouwbaar.

#### *Integer en respectvol*

Wij handelen integer, voeren een integriteitscode en governancecode. Wij respecteren onze huurders, ongeacht afkomst, taal, religie of gedragingen.

#### *Sober en doelmatig*

Wij zetten onze middelen in voor het belang van onze doelgroep, de jongere met de smalle beurs. Wij bieden kwaliteit, geen luxe. Het onderhoud is vraaggestuurd/ klantgericht. Het strategisch voorraadbeleid samen met de meerjarenprognose borgt een weloverwogen investeringsplan.



### *Samen*

De SJHT richt zich op samenwerking. Tussen de collega's, met de huurders, de gemeenten, onderwijsinstellingen en de collega-corporaties. 'Samen' betekent open staan voor elkaars mening, van elkaar leren, meer wijsheid, meer slagkracht. Samen is de toekomst.

### *Laagdrempelig*

De SJHT is benaderbaar voor woningzoekenden, voor huurders en voor belanghebbers/stakeholders. De SJHT staat open voor nieuwe ideeën, wil meedenken en mede invulling geven aan optimaal wonen in Enschede en Hengelo.

### **Kernkwaliteiten**

#### *Product*

Kwalitatief goede en betaalbare huisvesting  
Onzelfstandige woonruimtes bemiddeld volgens het coöptatiesysteem  
Zelfstandige wooneenheden in afmeting en huurprijs afgestemd op doelgroep.

#### *Klant*

Voor jongeren tussen de 18 en 30 jaar met minimaal inkomen  
SJHT kent (de wensen en ontwikkeling van) de doelgroep

#### *Personeel*

Vakkundig, geschoold, betrokken, gericht op de individuele situatie van de klant

#### *Projectbeheerders*

Intermediair tussen huurder en SJHT  
Huurdersvertegenwoordiging  
Vroegtijdige signalering van technische en sociale problematiek in complexen



### **Positionering**

Wij zien diverse maatschappelijke vraagstukken waar wij aan willen en moeten werken. Dit doen we steeds meer in samenwerking met partners als de onderwijsinstanties, de gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en collega corporaties. We richten ons daarbij op de gemeente Enschede en Hengelo. Door de kleinschaligheid van onze organisatie staan wij dicht bij onze huurders en partners. De SJHT is bij diverse overlegorganen vertegenwoordigd. Ook zijn er diverse samenwerkingsverbanden opgezet. Als Stichting Jongeren Huisvesting geloven wij dat we onze volkshuisvestelijke taken de komende jaren zelfstandig kunnen blijven waarmaken. Maar daar waar samenwerking meerwaarde heeft gaan wij deze met vertrouwen aan.

## WAT ZIEN WE

### **Doelgroep**

Onze doelgroep bestaat uit jongeren 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen. Deze doelgroep bestaat uit studerende en niet-studerende jongeren. Onze doelgroep is jong, snel, hip en internationaal. Onze doelgroep is een online-generatie en op de hoogte van de laatste digitale ontwikkelingen. Onze doelgroep verhuist regelmatig, afhankelijk van studie of werk. De grootte en samenstelling van de doelgroep is sterk afhankelijk van Nederlandse en Europese wet- en regelgeving. Veranderingen in de wet -en regelgeving zoals het sociaal leenstelsel voor studenten en de maatregelen ten opzichte van huurtoeslag hebben invloed op de vraag naar huisvesting. Een reëel risico is de afname in die vraag. Ook de afname van de doelgroep is een reëel risico. Er wordt een afname in het aantal nationale studenten voorspeld. Demografisch gezien voorspelt men dat de doelgroep gaat afnemen na 2030. Daarnaast opereert de SJHT in een krimpregio. Tegenover dit risico van afname staat een geprognosticeerde toename van internationale studenten, de blijvende trek naar de stad en de maatschappelijke individualisering die voor een toename van huishoudens zorgt.

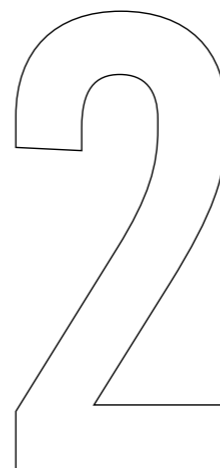
### **Woningvoorraad**

Onze doelgroep ervaart een tekort aan zelfstandige woonruimtes. Dit tekort is een kwalitatief tekort. Telkens is er behoefte aan een toevoeging van eenheden, waarbij de woonkwaliteit, de schaal van het complex en de locatie Enschede als studentenstad

kunnen versterken. De gemeente Enschede erkent dat er nog een kwalitatieve toevoeging gewenst is.

Onze huurders zijn gebaat bij betaalbare huurprijzen. Het zijn mensen die aan het begin staan van hun woon-, leer- en werk-carrière. Mensen met een smalle beurs. Naast het betaalbaar houden van de huurprijs zijn huurders ook gebaat bij het verlagen van woonlasten. Energiebesparende maatregelen kunnen mogelijk bijdragen aan een woonlastenverlaging. De corporaties hebben in het Convenant Energiebesparing Huursector afgesproken dat in 2020 het woningbestand voorzien is van een gemiddeld energielabel B. Echter denken de woningcorporaties dat een gemiddeld label B in 2020 niet gehaald gaat worden. Minister Blok neemt daarom aanvullende maatregelen en kondigt aan op termijn af te willen van huurwoningen met een energielabel slechter dan label C. Hij wil corporaties daartoe een verplichting opleggen. Ook gaat hij de lokale prestatieafspraken inhoudelijk controleren om een beter beeld te krijgen van de bijdrage aan de energiebesparingsdoelen.

Samen met de meerjarenbegroting en de onderhoudsbegroting vormt het strategisch voorraadbeleid de leidraad voor het in stand houden en verbeteren van onze woningvoorraad. De SJHT investeert in technische kwaliteit door klachtenonderhoud, dagelijks onderhoud en planmatig onderhoud. De SJHT monitort de kwaliteitsbeoordeling via de Aedes Benchmark, het woontevredenheidsonderzoek en de exit-enquêtes.



Naast de inzet van een leefbaarheidsmedewerker draagt de vrijwillige inzet van projectbeheerders bij aan de sociale kwaliteit van ons bestand. De afgelopen beleidsperiode is het aantal projectbeheerders toegenomen. Hierdoor heeft de SJHT de sociale kwaliteit en leefbaarheid in gebouwen goed kunnen waarborgen.

### Financiën

De SJHT is een financieel gezonde organisatie en het financieel reglement is de basis voor ons financieel handelen. Wij borgen de financiële continuïteit door aan eigen en gestelde normen wat betreft sectorspecifieke kengetallen te voldoen. Wat doen wij nu en willen wij blijven doen:

- Wij stellen jaarlijks een meerjarenbegroting en investeringsplan op
- Wij updaten jaarlijks het strategisch voorraad beheer
- Wij hebben een sociaal maar consequent incassobeleid
- Wij voorkomen zo veel mogelijk leegstand
- Wij letten goed op de kosten
- Wij sturen actief op financiële kengetallen die deels worden bepaald door onszelf (bijvoorbeeld rendementseisen die we stellen aan nieuwbouw) en deels worden bepaald door de toezichthoudende organen als het WSW en het Aw.
- De SJHT volgt het huurbeleid van de regering. Wij houden er rekening mee dat de gehele beleidsperiode het huursombeleid geldt dat in het sociaal huurakkoord is bepaald.
- De waarde van ons vastgoed dient als onderpand voor leningen bij het WSW. Dit vermogen moeten wij op peil houden door vernieuwing, onderhoud, renovatie dan wel herpositionering.

### Interne organisatie

De SJHT telt tien betrokken medewerkers. We willen graag het verschil maken door een persoonlijke benadering van de huurder. Eén van onze sterke punten is dat we veel huurders en hun situatie kennen. Dit zorgt ervoor dat het voor onze huurders makkelijk is om ons kantoor binnen te stappen of om ons te bellen of te mailen. De kleinschaligheid maakt dat iedere medewerker vaak van de hoed en de rand weet. Korte lijnen en regelmatig overleg zorgt dat de SJHT als een geoliede machine functioneert.

De SJHT hecht waarde aan transparantie, aan goede verantwoording en goed bestuur. De SJHT heeft de bedrijfsvoering op orde. Statuten, beleidsdocumenten en reglementen zijn vernieuwd naar aanleiding van de nieuwe woningwet en onze interne planning- en controlcyclus is aangepast naar de eisen van de nieuwe wet. De SJHT anticipeert op de druk van de toenemende externe regelgeving door kennis en kunde intern op peil te houden, dan wel door kennis en kunde in te huren. Wij zijn ‘in control’ en willen dit persé blijven.

In deze tijd van digitalisering volgen ICT-ontwikkelingen elkaar snel op. Voor de SJHT met haar specifieke doelgroep is het van belang hierin mee te gaan. In het ondersteunen van efficiënte werkwijzen intern maar ook in het contact met de huurder, zien we digitalisering als een belangrijk middel.

### Samenwerking, marktpositie, profilering

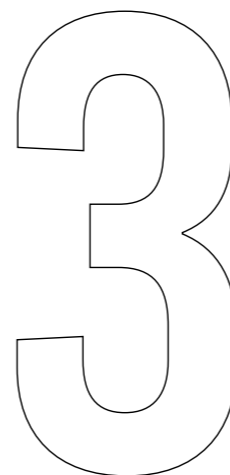
De huidige wet- en regelgeving maakt samenwerking met partijen noodzakelijk bij bijvoorbeeld het maken van prestatieafspraken,

de monitoring van de markt en het bepalen van de opgave. Corporaties zijn verplicht huurdersorganisaties te betrekken bij het maken van prestatieafspraken en gemeenten hebben inzage in de investeringscapaciteit van woningcorporaties.

De huurdersvertegenwoordiging binnen de SJHT wordt gevormd door de projectbeheerderscommissie. Jongeren die zich vrijwillig inzetten als huurdersvertegenwoordiging en een onmisbare schakel zijn tussen huurders en SJHT. Ook deze commissie wordt geconfronteerd met veranderingen door de huidige wet- en regelgeving. Hun rol als huurdersvertegenwoordiging wordt inhoudelijk uitgebreider doordat zij meer en meer betrokken worden bij beleid, verantwoording en toezicht vanuit de SJHT.

Doordat wij een categorale instelling zijn met een specifieke doelgroep en een specifiek woningbestand hebben wij een unieke positie op de woningmarkt. Wij hechten grote waarde aan samenwerking en zoeken actief contact met collega-corporaties, onderwijsinstellingen, gemeenten en huurders om onze volkshuisvestelijke taak zo goed mogelijk uit te voeren. We zijn dan ook trots op het feit dat door samenwerking een centrale portal wordt ontwikkeld, waar iedere jongere op een makkelijke manier naar woonruimte kan zoeken.

De doelgroep geeft aan dat de huisstijl en website niet meer past bij de doelgroep. Daarnaast vindt de doelgroep de SJHT niet genoeg zichtbaar.



## STRATEGIE

Via een SWOT-analyse hebben wij de kansen en bedreigingen uit de omgeving afgezet tegen de interne sterktes en zwaktes van de SJHT. Dit leidt tot de volgende strategische uitgangspunten voor de periode 2017-2021:

### Het beschikbaar hebben en houden van betaalbare en kwalitatief goede woningvoorraad voor 18- tot 30-jarigen met een minimaal inkomen

Het beschikbaar hebben van voldoende wooneenheden: Uit verschillende onderzoeken blijkt dat er telkens een vraag is onder jongeren naar zelfstandige wooneenheden. Gemeente Enschede onderschrijft deze behoefte en een beperkte toevoeging van kwalitatief goede appartementen is gewenst. In onze koers voor de komende vier jaar gaan wij uit van beperkte toevoeging van zelfstandige wooneenheden.

Het betaalbaar houden van de woningvoorraad voor onze doelgroep: Betaalbaarheid is een belangrijk onderwerp voor de huurders en een onderscheidende kwaliteit van het wonen in Enschede en Hengelo. Met onze beleidskeuzes, beschreven bij thema Woningvoorraad, houden wij het wonen betaalbaar voor de doelgroep. Kwalitatief goed woonaanbod aanbieden: De SJHT wil zich onderscheiden door een optimale sociale en technische kwaliteit van de huidige woningvoorraad. In het thema ‘Woningvoorraad’ beschrijven wij hoe wij de kwaliteit van ons bestand willen borgen.

18-tot 30-jarigen met een minimaal inkomen: De SJHT wil alle jongeren die zijn aangewezen op sociale verhuur de mogelijkheid geven om te huren bij de SJHT. Om dit

mogelijk te maken kiezen wij voor het gelijk trekken van de inkomensgrenzen met de inkomensnormen van de Europese Commissie.

### Positioneren als specialist door onderscheidende dienstverlening

De SJHT is specialist in het huisvesten van jongeren met een minimaal inkomen. Onze woningvoorraad, huurprijzen en dienstverlening is afgestemd op deze doelgroep. In deze koersnotitie beschrijven wij de koers die wij volgen om te komen tot een onderscheidende dienstverlening en expertise. Daarnaast beschrijven wij hoe wij als organisatie herkend en bekend willen zijn en hoe wij dit bereiken.

### Samenwerken met lokale partijen

Samenwerken met partijen heeft als doel de doelgroep zo goed mogelijk te bedienen. Een voorbeeld van samenwerken is de ontwikkeling van een centrale portal, waar meerdere aanbieders centraal het woonaanbod voor studenten en jongeren presenteren. In hoofdstuk 4 gaan wij dieper in op de betekenis van deze samenwerking.

### Financieel gezonde positie handhaven

De SJHT heeft in alle jaren sober en doelmatig gehandeld en zich alleen gefocust op de kerntaak, namelijk het leveren van goede huisvesting voor jongeren. Door dit beleid heeft de SJHT een financieel gezonde positie. Deze positie geeft de SJHT zekerheid in voortbestaan en in het kunnen blijven bedienen van de specifieke doelgroep. Hoe wij deze positie willen borgen beschrijven wij in deze koersnotitie.



## BELEIDSKEUZES

Bij de gekozen strategie passen een aantal beleidskeuzes, waarvan wij de belangrijkste willen toelichten. De beleidskeuzes vertalen wij in concrete doelen die in hoofdstuk 5 per thema worden gesteld.

### Verbreding doelgroep

De SJHT heeft de missie woonruimte te bieden aan alle jongeren tot 30 jaar met een minimaal inkomen. Door in het verleden gestelde inkomensgrenzen bediende de SJHT alleen die jongere die nog aanspraak kon maken op huurtoeslag. Een deel van de doelgroep, namelijk jongeren die wel aangewezen zijn op de sociale woningvoorraad, maar geen aanspraak meer kunnen doen op huurtoeslag, konden niet huren bij de SJHT. Deze groep jongeren wensen veelal wel de woonvorm die SJHT aanbiedt. Niet te groot, niet te duur. Zij moeten namelijk de maandelijkse woonlasten geheel zelf dragen en willen geen risico lopen door te kopen of duur te huren. Vaak zijn zij nog niet zeker van een vast arbeidscontract. De koerswijziging die wij komende periode dan ook toepassen is dat wij onze eigen (lagere) inkomensgrenzen loslaten en deze gelijk trekken met de inkomensnormen van de Europese Commissie. Dit betekent een verbreding van de doelgroep met jongeren, die wij, gezien onze missie, ook willen bedienen. Daarnaast spelen wij vroegtijdig in op het risico van afname van de doelgroep door verbreding van de doelgroep.

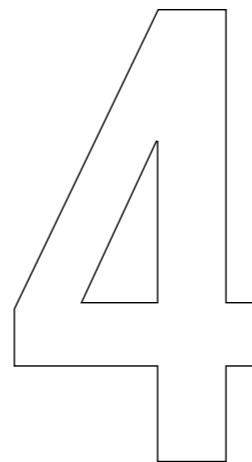
### Nieuwbouw

Ondanks de geprognosticeerde krimp van de doelgroep kiest de SJHT ervoor om een

toevoeging van wooneenheden voor de doelgroep te doen. Dit gebeurt alleen in de gemeente Enschede. In de gemeente Hengelo voegt de SJHT niet toe. Gemeente Hengelo geeft in haar woonvisie aan dat er voldoende sociale huurwoningaanbod is. De gemeente Enschede onderschrijft dat er nog een kwalitatieve toevoeging gewenst is. In de overwegingen om nieuw te bouwen voor de doelgroep monitort de SJHT de doelgroepsontwikkeling en de woonwensen van de doelgroep via verschillende rapportages zoals de Kences monitor en de Primos prognose. Uit deze rapportages blijkt dat er telkens een vraag is onder jongeren in Enschede naar zelfstandige wooneenheden, waarbij de woonkwaliteit, de schaal van het complex en de locatie Enschede als studentenstad kunnen versterken. Gezien het tekort dat ervaren wordt door onze doelgroep en gezien onze strategie om betaalbare en kwalitatief goede woningvoorraad beschikbaar te hebben en te houden voor de doelgroep, past beperkte toevoeging van wooneenheden in onze uitgezette koers.

### Portal voor woningzoekenden

De SJHT heeft samen met onderwijsinstatie Saxion Hogeschool, Universiteit Twente, de gemeente Enschede en woningcorporatie De Veste het initiatief genomen om één website voor woningzoekenden te ontwerpen. Op deze portal wordt het woonaanbod van meerdere aanbieders gepresenteerd, zodat de zoektocht naar woonruimte vergemakkelijkt wordt. Eind 2017 is de portal voor studenten-/ jongerenhuisvesting een feit. In het





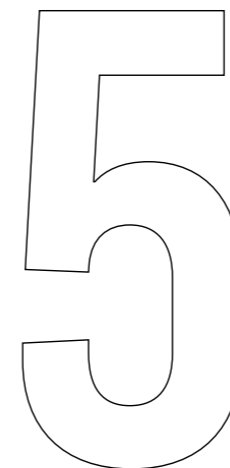
kader van de verbetering van dienstverlening voor woningzoekenden is de portal een grote stap voorwaarts. Woningzoekenden hoeven zich niet meer bij elke aanbieder afzonderlijk in te schrijven. De SJHT laat daarmee de eigen wachtlijsten los, er is geen eigen woningzoekendenbestand meer en de woonruimtes worden niet meer op de eigen website gepubliceerd. De SJHT verwacht meer woningzoekenden te bereiken door de centrale portal. Alle studenten en jongeren die op zoek zijn naar woonaanbod zullen de portal gebruiken en zich inschrijven. De SJHT is daar te allen tijde vertegenwoordigd met het dan beschikbare woonaanbod. De groep potentiële huurders wordt voor de SJHT groter en de zichtbaarheid en naamsbekendheid van de SJHT verbetert.

### Digitalisering

Onze doelgroep is een online generatie en de dienstverlening van de SJHT moet daarbij aansluiten. Wij willen de doelgroep zo veel mogelijk digitaal bedienen, zonder daarbij het persoonlijk contact uit het oog te verliezen. Voor een efficiënte bediening van de doelgroep zetten wij komende beleidsperiode dan ook in op digitalisering van interne werkprocessen, een klantenportaal en een vernieuwde website. Deze beleidskeuze draagt bij aan een onderscheidende, bij de doelgroep passende dienstverlening en een optimale interne organisatie.



## ONZE KOERS VOOR DE KOMENDE BELEIDSPERIODE



In dit hoofdstuk beschrijven wij de doelen die wij nastreven om uitvoering te geven aan onze missie en strategie. Dit doen wij aan de hand van vijf thema's, namelijk:

- I Doelgroep
- II Woningvoorraad
- III Financiën
- IV Interne organisatie
- V Samenwerking, marktpositie en profilering

Per thema schrijven wij uit:

- Wat is onze focus?
- Welke concrete resultaten gaan we behalen?

Inherent aan het flexibel willen inspelen op actuele ontwikkelingen bestaat er de mogelijkheid dat de huidige geformuleerde doelen en concrete resultaten binnen een thema wijzigen en dat daardoor de gekozen koers aangepast moet worden.

### I Doelgroep: wat is onze focus?

Verbreden doelgroep: De SJHT wil de gehele doelgroep in al zijn facetten bedienen. In de komende beleidsperiode stelt de SJHT de eigen gestelde lagere inkomensgrenzen gelijk aan Europese inkomensgrens. Wij verbreden hiermee de doelgroep met huurders die geen beroep hoeven te doen op de huurtoeslag, maar wel in aanmerking komen voor sociale huur. Echter, onze focus ligt op de jongeren met de laagste inkomens. Zij moeten te allen tijde bij de SJHT kunnen huren. De SJHT monitort de effecten van deze verbreding van inkomensgrenzen en voorkomt verdringing van jongeren met de

meest smalle beurs door het inzetten van een beheersmaatregel als dit nodig blijkt te zijn.

### Centrale portal:

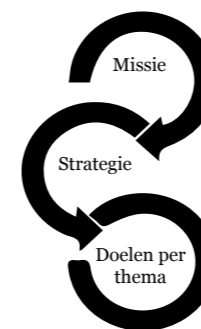
De SJHT wil het woonaanbod voor de gehele doelgroep makkelijk toegankelijk maken. Hiervoor gebruiken wij de centrale portal. De centrale portal biedt woningzoekenden een transparante weergave van het aanbod van de jongeren-/studentenhuisvesters en onderwijsinstellingen.

### Internationale studenten:

De groep internationale studenten is een bijzondere groep die in de nabije toekomst zal toenemen in aantal. Vaak is er bij de internationale student een urgente vraag naar huisvesting: ze hebben na aankomst direct huisvesting nodig. De centrale portal helpt de internationale studenten huisvesting vooraf te regelen en de weg naar de SJHT te vinden. Alle informatie en communicatie moet dan ook in het Nederlands en Engels worden aangeboden. De digitale mogelijkheden om de internationale doelgroep efficiënt te bedienen worden meegenomen in de digitalisering van werkprocessen (zie ook interne organisatie). De kwalitatieve vraag is afhankelijk van de jaarlijkse groep internationale studenten en hun studietraject. Jaarlijks wordt de vraag en de doelgroepsontwikkeling dan ook gemonitord.

### Dienstverlening via website:

De huidige website van de SJHT wordt grotendeels gebruikt door woningzoekenden.





Uit de woontevredenheidsonderzoeken blijkt dat zittende huurders de website van de SJHT nauwelijks gebruiken en verouderd vinden. Door het live gaan van de centrale portal eind 2017 zal de huidige website van de SJHT door woningzoekenden niet meer worden gebruikt. Wij vernieuwen de website en focussen ons daarbij op de zittende huurders. Wij zetten in op digitale dienstverlening via een klantenportaal. Daarbij hoort natuurlijk een hip uiterlijk en toegankelijke stijl, zodat de website weer aansluit bij de doelgroep.

Onze dienstverlening moet aansluiten bij de gehele doelgroep. Laagdremkelig, makkelijk, efficiënt, digitaal, internationaal, snel en zonder poespas. De focus ligt dan ook de komende periode op:

- woonaanbod via centrale portal en daarvoor benaderbaar voor gehele doelgroep
- het bieden van een digitale omgeving voor de huurder (klantenportaal) op een vernieuwde website
- internationalisering van communicatie

<i>Welke concrete resultaten gaan we behalen?</i>	
<i>Resultaat</i>	<i>Wanneer</i>
Doelgroep wordt verbreed naar inkomensgrens van Europese regelgeving	2017
Beheersmaatregel ter voorkoming verdringing huurtoeslaggerechtigden	Wanneer nodig
Aanbod via centrale portal	2017
Vernieuwen website	2018
Klantenportaal operationeel	2019
Dienstverlening wordt beoordeeld met minimaal een 7,5	WTO 2018 en 2020 Jaarlijkse exit-enquête
Alle huurderscommunicatie in het Nederlands en Engels	2018

## **II Woningvoorraad: wat is onze focus? Nieuwbouw:**

De kwalitatieve vraag van onze doelgroep naar zelfstandige appartementen willen wij invullen door de komende beleidsperiode een beperkt aantal appartementen toe te voegen. Wij houden rekening met een toevoeging van ongeveer zestig appartementen. Daarnaast wil de SJHT betrokken zijn bij de ontwikkelingen in Enschede rond het gebied ‘De kop van de Boulevard’ en het Ariensplein wat betreft jongeren- en studentenhuusvesting.

### *Huidige woningvoorraad:*

De focus voor komende beleidsperiode ligt bij het woningbestand in Hengelo en de flat aan de Molenstraat in Enschede. In 2017 onderzoeken wij voor dit woningbestand de verschillende algemene labels zoals genoemd in het strategisch voorraad beleid (doorexploiteren, herpositioneren, slopen, verkopen) waarbij wij de actuele woonvisie van gemeente Hengelo en Enschede, stakeholders, demografische ontwikkelingen, huidige leegstand en verhuurbaarheid zullen betrekken.

### *Betaalbaarheid:*

De huurprijzen moeten betaalbaar blijven voor de doelgroep. Dit doen wij door de kale huur van minimaal 90% van de woningvoorraad onder de kwaliteitskortingsgrens te houden. Door energiebesparende maatregelen (zie ook bij duurzaamheid) proberen wij daarnaast de woonlasten betaalbaar te houden voor de huurder.

### *Technische en sociale kwaliteit:*

Met de kwaliteit van het woningbestand kan de SJHT zich onderscheiden. De technische kwaliteit houden wij in stand door gedegen

dagelijks en cyclisch onderhoud. Daarnaast hecht de SJHT grote waarde aan een schone, veilige woonomgeving voor de huurders. In de resultaten van meerdere huurderstevredenheidsonderzoeken komt veiligheid als speerpunt naar voren. De focus ligt de komende beleidsperiode dan ook op veilig wonen. De SJHT biedt een veilige woonomgeving door complexmatig technische maatregelen te treffen (ten aanzien van bijvoorbeeld brandveiligheid en inbraakgevoeligheid). Ook richt de SJHT zich op de sociale veiligheid in en om een gebouw door goede verlichting, een schone omgeving, aanwezigheid van de SJHT in de gebouwen en de inzet van projectbeheerders. Wij informeren de huurders actief over veilig wonen en zetten daarbij de projectbeheerders in. Daarnaast werven wij voldoende projectbeheerders ten behoeve van het behoud van de technische en sociale kwaliteit van de verschillende complexen.

### *Duurzaamheid:*

De SJHT streeft ernaar om in 2020 gemiddeld energielabel B te hebben voor de woningvoorraad conform de huidige afspraken met de overheid, Aedes en de Woonbond. In 2017 start de update van de labeling van het woningbestand. Deze update gebeurt in fases en loopt tot 2024. De SJHT verwacht dat, gezien de huidige politieke ontwikkelingen, er andere verplichtingen zullen worden gesteld. Wij monitoren dan ook nauwlettend de politieke besluitvorming en zullen ons beleid zo ver mogelijk daarop aanpassen.

### *Welke concrete resultaten gaan we behalen?*

<i>Resultaat</i>	<i>Wanneer</i>
Nieuwbouw appartementen (+/- 60)	2021
Minimaal 90% van woningvoorraad heeft kale huur onder kwaliteitskortingsgrens (jonger dan 23 jaar)	Doorlopend
Besluitvorming woningbestand Hengelo	2017
Besluitvorming Molenstraat Enschede	2020
Woningbestand gemiddeld label B	2020
Beoordeling planmatig onderhoud minimaal een 7,5	Aedes Benchmark
Verhogen veiligheidsgevoel bij huurders (>75% voelt zich veilig)	2018 (WTO)
Projectbeheerderscommissie heeft minimaal 15 leden	2021

## **III Financiën: wat is onze focus?**

### *Inzet financiële middelen:*

Voorop staat dat de financiële middelen ingezet worden in het belang van de volkshuisvesting. De SJHT wil financieel gezond zijn en blijven om onze doelgroep optimaal te bedienen. Daarom is het noodzakelijk dat de SJHT financieel ‘in control’ blijft.

### *Financiële continuïteit:*

Om ‘in control’ te blijven hanteren wij eigen normen en gestelde normen van de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Daarnaast borgen wij onze financiële gezonde positie door het beperken van de huurachterstand door het voeren van een sociaal, maar consequent incassobeleid en door het zo veel mogelijk voorkomen van leegstand.

### *Investeren:*

Wij investeren in de komende beleidsperiode in nieuwbouw en kwaliteit van het huidige woningbestand. Het is mogelijk dat wij hiervoor lenen. Wij volgen daarin het beleid van het WSW. Om de rente en aflossing te kunnen betalen sturen wij op kasstromen. Hierbij hanteren wij de door het WSW en Aw vastgestelde kengetallen.

### *Financiële risicobeheersing:*

De (financiële) risicobeheersing wordt geoptimaliseerd door het vaststellen van de financiële ratio’s die minimaal noodzakelijk zijn om de doelstellingen te kunnen realiseren en het schetsen van meerdere scenario’s betreffende de woningvoorraad. (Zie ook Woningvoorraad)

### *Welke concrete resultaten gaan we behalen?*

<i>Resultaat</i>	<i>Wanneer</i>
Vaststellen financiële kaders	2017
(Financiële) risicobeheersing door schetsen van scenario’s	2017
Borgen van de financiële continuïteit door te voldoen aan eigen en gestelde normen van de sectorspecifieke kengetallen.	Doorlopend
Positieve integrale toezichtbeoordeling door Aw	Doorlopend
Leegstand maximaal 1%	Doorlopend
Huurachterstand (zittende huurders) maximaal 0,7%	Doorlopend

## **IV Interne organisatie: wat is onze focus?**

### *Werknemers:*

Wij willen de risico’s die samenhangen met het feit dat wij een relatief kleine organisatie zijn de komende jaren zoveel mogelijk beperken door te investeren in kennis en kunde

bij het personeel, maar ook door het inhuren van externe expertise. Dit betekent concreet dat we met trainingen en cursussen inzetten op de voor de werknemer en organisatie passende ontwikkeling. Naast het volgen van trainingen en cursussen is onze ervaring dat het deelnemen aan kennisnetwerken en het uitwisselen van informatie met collega’s bij andere woningcorporaties ook (ten dele) voor de gewenste kennisontwikkeling zorgt. Per medewerker stellen we jaarlijks de ontwikkelingsbehoefte vast in een persoonlijk opleidingsplan. Daarnaast zal ad hoc kennis worden ingehuurd voor bijvoorbeeld juridische zaken, duurzaamheidsadviezen enz.

### *ICT:*

Ons primair automatiseringssysteem biedt prima mogelijkheden voor digitale dienstverlening aan onze huurders. Met onze softwareleverancier Itris onderzoeken wij welke werkzaamheden en processen gedigitaliseerd kunnen worden. Ook ontwikkelen wij samen met hen een klantenportaal. Voorop moet staan dat het bijdraagt aan efficiënt en effectief werken en dat het ondersteunend is aan onze medewerkers en processen in de organisatie.

Informatiebeveiliging is een belangrijk item voor woningcorporaties. Zo ook voor de SJHT. Samen met de leveranciers van digitale producten zorgt de SJHT voor een gegarandeerd veilige omgeving wat betreft de bescherming van persoonsgegevens en datalekken. De SJHT ziet erop toe dat de meldplicht datalekken wordt nageleefd door leveranciers. Dat doen wij door óf een werkersovereenkomst af te sluiten waarin wordt vastgelegd wanneer, hoe en wat er bij

een datalek gecommuniceerd wordt naar de corporatie óf door alleen met partijen zaken te doen die de juiste certificering hebben. De norm ISO 27001 is de internationale standaard voor informatiebeveiliging. Het ISO 27001 certificaat is bewijs dat de leverancier alle voorzorgsmaatregelen neemt om persoonsinformatie te beschermen tegen misbruik, verlies of diefstal.

*Good Governance (goed bestuur):*

De Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties worden toegepast en nageleefd. De statuten, verschillende reglementen, integriteitscode, verantwoordingsdocumenten en beleidsdocumenten zijn up to date en vormen de basis van ons handelen. Wij voeren een gedegen risicomanagement. Evaluatie van de codes, reglementen en het risicomanagement is geborgd in de planning & control cyclus. De visitatie vindt plaats in 2018 en het streven is om wederom 'in control' te zijn en dusdanig beoordeeld te worden.

*Welke concrete resultaten gaan we behalen?*

Resultaat	Wanneer
Opleidingsplan voor personeel	Doorlopend
Digitaliseren werkprocessen	Doorlopend
Beoordeling prestaties bij visitatie gemiddeld minimaal 7,5	2018

**V Samenwerking, marktpositie en profilering: wat is onze focus?**

*Samenwerking:*

De samenwerking heeft als doel de doelgroep zo goed mogelijk te bedienen en de marktpositie van de SJHT te verstevigen dan wel te vergroten. Andere partijen weten ons te vinden voor het huisvesten van jongeren. De samenwerking willen wij zoeken in het beheer voor derden en het uitwisselen van expertise, meer beroep doen op elkaar kennis en kunde. De huurdersparticipatie wordt geborgd en vervuld door de samenwerking met de projectbeheerders-commissie. Projectbeheerders vertegenwoordigen de huurders uit hun complex. Door de nieuwe woningwet verandert de rol van de projectbeheerders. Van de projectbeheerderscommissie wordt een grotere betrokkenheid verwacht bij het beleid, verantwoording en toezicht van de SJHT. De SJHT stelt zich ten doel mede inhoud te geven aan de veranderende rol van de projectbeheerderscommissie door hen goed te informeren over en nog meer te betrekken bij beleidsmatige kwesties, reglementen, prestatieafspraken, wet- en regelgeving.

*Marktpositie en profilering:*

De centrale portal verstevigt de marktpositie van de SJHT en vergroot de naamsbekendheid van de SJHT. Echter is de portal een samenwerkingsverband en positioneren wij ons daarmee niet individueel. Wij willen naast deze samenwerking als individuele organisatie nog meer bekendheid vergaren onder onze doelgroep. Daarbij hoort een profilering die aansluit bij de doelgroep. De SJHT wil zich profileren als een kwalitatief goede jongerenhuisvester die laagdrempelig,

efficiënt, digitaal, internationaal, snel en zonder poespas is. Dit willen wij uitstralen, mede in onze huisstijl. De komende beleidsperiode zal dan ook onze huisstijl vernieuwd worden. Het vergroten van de zichtbaarheid en naamsbekendheid bij de doelgroep bereiken wij door aanwezig te zijn bij verschillende evenementen voor de doelgroep en door reclame-uitingen richting de doelgroep. Het is belangrijk dat wij ook digitaal zichtbaar zijn. Dit bereiken wij door reclame uitingen via facebook en vergroting van de vindbaarheid van onze website. Bij de vernieuwing van de website wordt optimale vindbaarheid dan ook een speerpunt.

*Welke concrete resultaten gaan we behalen?*

Resultaat	Wanneer
Samenwerking t.a.v. prestatieafspraken	Doorlopend
Projectbeheerderscommissie geeft invulling aan nieuwe rol	Doorlopend
Doorontwikkelen centrale portal met samenwerkingspartijen	2021
Uitwisseling expertise met en beheren voor andere corporaties	Doorlopend
Vernieuwde huisstijl	2018
Vergroten vindbaarheid website	2018
80% van onze doelgroep kent de SJHT	2020 onderzoek naamsbekendheid

