

# Maatschappelijke visitatie

2019 tot en met 2022

Opdrachtgever: Wonen Noordwest Friesland

Rotterdam, 7 juli 2023



# Maatschappelijke Visitatie

2019 tot en met 2022

**Opdrachtgever:**

Wonen Noordwest Friesland

**Visitatiecommissie:**

Bart Witmond

Marieke Kalkman

Bonno Smeets

Rotterdam, 7 juli 2023

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting	13
D. Korte schets van de corporatie	14
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
1.1 Inleiding	17
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	17
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	17
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	18
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	19
1.6 Beschrijving van de ambities	25
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	26
2 Presteren volgens Belanghebbenden	28
2.1 Inleiding	29
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	29
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	29
2.4 Boodschap	35
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	36
3 Presteren naar Vermogen	38
3.1 Inleiding	39
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	39
3.3 Vermogensinzet	39
4 Governance van maatschappelijk presteren	43
4.1 Inleiding	44
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	44
4.3 Strategievorming en prestatiebesturing	44
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	48
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	49
Deel 3: Bijlagen	52
Bijlage 1: Position Paper	53
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	60
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	62
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	63
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	65
Bijlage 6: Bronnenlijst	69
Bijlage 7: Prestatietabel	70

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

## De visitatieperiode

Wonen Noordwest Friesland heeft Ecorys in 2023 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2019 tot en met 2022.

## De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Bart Witmond, Marieke Kalkman en Bonno Smeets.

## De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Tabel 1: Meetschaal

Cijfer	Prestatie	Cijfer	
1.	Zeer slecht	6.	Voldoende
2.	Slecht	7.	Ruim voldoende
3.	Zeer onvoldoende	8.	Goed
4.	Ruim onvoldoende	9.	Zeer goed
5.	Onvoldoende	10.	Uitmuntend

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

## Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort;
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief;
3. Bijlagen bij het rapport.

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

## Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Menno Stienstra voor de prettige samenwerking.

# **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort**

## A. Recensie

### **Eerst lere, dan kinne en dan de prijs winne**

Wonen Noordwest Friesland houdt kantoor in Sint Annaparochie in het hart van het gebied waar de streektaal Bildts wordt gesproken. Het bovenstaande Bildtse gezegde houdt in: **eerst leren, dan kunnen en dan de prijs winnen**. Dat is een goed motto voor de recensie van de prestaties die Wonen Noordwest Friesland de afgelopen vier jaar heeft geleverd.

**Leren:** de corporatie heeft een langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in het ondernemingsplan 'Met elkaar voor elkaar' voor de jaren 2022-2025. Bij het opstellen van dit ondernemingsplan zijn huurders en andere belanghebbenden nadrukkelijk betrokken. Er is gekozen voor een integrale aanpak waarbij gesprekken en discussiebijeenkomsten zijn gehouden met vele belanghouders: naast gemeenten en Bewonersraad ook zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, ouderenorganisaties, ontwikkelaars, bouwers en dorpsbelangen. Wonen Noordwest Friesland heeft daarnaast 123 'voordeurgesprekken' gevoerd met de huurders om hen te vragen wat zij vonden van de woning, de woonomgeving, hun burens en wat er beter kon in de dienstverlening.

**Kunnen:** in de gesprekken van de visitatiecommissie met de Raad van Commissarissen, het management en de medewerkers van Wonen Noordwest Friesland is deze nieuwe naar buiten georiënteerde aanpak veelvuldig genoemd. De huurders(vertegenwoordiging), gemeenten, zorgwelzijnspartners en collega-corporaties ervaren duidelijk een nieuwe koers en zij oordelen hier positief over. Het is nog wel leren hoe om te gaan met signalen van buiten en hoe dit in beleid en vervolgens in de praktische uitvoering vertaald moet worden. In het gesprek met afdelingsmanagers en personeel kwam het beeld naar voren dat medewerkers in de 'front office' al meer ervaren van een nieuwe aanpak dan afdelingen van de 'back office'. Het bewustzijn is er al en het proces is om bekwaam worden.

**Prijzen winnen:** alle partijen, intern en extern, hebben de overtuiging dat Wonen Noordwest Friesland de prijswinnende manier van werken heeft gevonden. Hiermee wordt de maatschappelijke waarde van de corporatie maximaal vergroot.

### **'t is niet soa't 't lykt of skynt, maar soa't min 't sels befyn**

Hier staat vertaald: **Het is niet zoals het lijkt of schijnt, maar zoals men het zelf ondervindt**. Dat gezegde zien wij terug in de position paper.

**Het is niet zoals het lijkt of schijnt:** al jaren bestaat het beeld dat de regio krimpt. Daar was het voormalige ondernemingsplan dan ook op gebaseerd. Er was veel aandacht voor de krimp van het aantal huishoudens en de gevolgen daarvan voor de leefbaarheid in de dorpen en buurten. In de position paper staat dat de wereld en daarmee de maatschappelijke opgave van Wonen Noordwest Friesland is veranderd ten opzichte van 2016. De krimp gaat langzamer dan verwacht, de vraag naar huurwoningen in de regio is in veertig jaar nog nooit zo groot geweest. De visitatiecommissie waardeert de analyses van de toekomstige woningmarkt positief. Noordwest Friesland wil niet verrast worden door de ontwikkeling van de vraag en heeft daarom in een breder verband met de Friese corporaties de definities van woningzoekenden aangescherpt en de vraagdruk scherper in beeld gekregen. En met beide gemeenten is een woningmarktmonitor opgesteld. Zo kan op de werkelijke ontwikkelingen worden gekoerst in plaats van op beelden die niet kloppen met de feiten.

Daarmee is voor de corporatie een andere strategie nodig: minder verkopen en de voorraad uitbreiden. Het gaat naast aantallen woningen vooral om toevoeging van een ander type woningen

dat goed aansluit bij de lokale behoeften in het landelijke gebied. Het gaat om het huisvesten van steeds meer mensen met lage inkomens, met een zorgvraag of met een andere culturele achtergrond. Om daar goed op in te spelen, is meer samenwerking nodig met de gemeenten en zorg- en welzijnspartijen. De visitatiecommissie ziet dat hiervoor stappen zijn gezet en dat er nog meer mogelijkheden zijn om door te pakken.

**Maar zoals men het zelf ondervindt:** het gaat om wat je doet en vooral hoe dat wordt ervaren. De klantwaardering is gestegen naar de streefwaarde van een 8. Dat is bijzonder hoog, gegeven de nuchtere instelling van de Friese bewoners. Het laat zien dat er heel goed geluisterd wordt naar wat bij individuele huurders en de verenigingen van dorpsbelangen in de veertig kernen speelt. In elk gesprek dat de visitatiecommissie heeft gevoerd, werden de **losse fearren** geprezen. Dit zijn subsidies voor leefbaarheidsprojecten om mensen met ideeën een extra zetje te geven om in actie te komen. De beleving van de huurders en andere belanghebbenden is belangrijk omdat er meer nodig is dan alleen de stenen.

### **Hoe gaat 't met dij?**

Wonen Noordwest Friesland heeft intensief contact met belanghebbenden en stelt de vraag **hoe gaat het met je?** En als tweede vraag: wat kan de corporatie voor deze belanghebbende betekenen? De corporatie werkt aan de wederkerigheid van de relaties.

Bijzonder in Friesland is dat er een gezamenlijke huurdersvereniging van meerdere corporaties is; de Bewonersraad. Een groot voordeel hiervan is dat de vertegenwoordiging geprofessionaliseerd is; daarmee vormt De Bewonersraad een stevige gesprekspartner voor de corporatie en de gemeenten. Er is veel samenwerking met de Bewonersraad en zij hebben invloed op het beleid gehad bij het nieuwe ondernemingsplan en de klantvisie. De participatie van de huurders wordt naast de professionele Bewonersraad ook ingevuld met klantenpanels, leefbaarheidsbeleid, betrokkenheid bij projecten en renovaties en door intensieve contacten met de 40 verenigingen van dorpsbelangen te onderhouden.

De gemeenten Waadhoeke en Noardeast-Fryslân zijn beide fusiegemeenten, die nu op een aanzienlijk grotere schaal werken dan voorheen. Er is bij de gemeenten de afgelopen jaren gewerkt aan een meer consistente visie op wonen en de rol van de corporatie daarbinnen. Als visitatiecommissie hadden we verwacht dat door de bundeling van krachten van de voormalige kleinere gemeenten er nu aanzienlijk meer capaciteit bij de gemeente zou zijn voor wonen en leefbaarheid. In de position paper en uit de gesprekken met de corporatie blijkt er beperkt groei in capaciteit. Er is de wens om voldoende gemeentelijke capaciteit in te zetten zodat er meer tempo komt in wat de gemeenten in de prestatieafspraken hebben beloofd.

De cultuur en organisatie van Wonen Noordwest Friesland worden door het personeel als hecht en familiecultuur getypeerd. Er worden veel activiteiten georganiseerd en mensen kunnen elkaar ook privé goed vinden. Er is sprake van een familiecultuur. Door corona is het moeilijker geworden om deze binding te behouden; er wordt geïnvesteerd in herstel ervan. Er komt nog een organisatiewijziging om nieuwe focus van het ondernemingsplan ook intern beter vorm te geven. Er zijn documenten geproduceerd, ook een visie, maar dit is nog papier. De opgave is dat alle medewerkers de nieuwe werkwijze zich eigen maken en ernaar handelen. Op dit moment is de verandering van focus bekend, maar dat heeft nog niet geleid tot veel verandering van de dagelijkse gang van zaken. De verandering van het ondernemingsplan wordt door een deel van de werknemers niet als een sterke overgang ervaren, meer als accentverschil.



### De achterste poat d'r foor sette

Dit Bildtse gezegde betekent **de puntjes op de i zetten**. Die aanbeveling komt naar voren uit de vorige visitatie 2015-2018. De cijfers voor de vorige visitatieperiode waren op alle velden hoog met minimaal een 8. De visitatiecommissie constateerde het volgende: "Wonen Noordwest Friesland neemt volgens belanghebbenden haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en speelt een gewaardeerde voortrekkersrol in de regio. Zij gedraagt zich daarbij als betrokken volkshuisvestelijk ondernemer en ademt mee met de markt, met oog voor de belangen van haar partners." De commissie constateerde dat Wonen Noordwest Friesland al goed presteert. Er werd een aantal verbeteringsuggesties meegegeven.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Wonen Noordwest Friesland deze verbeteringsuggesties in de afgelopen vier jaar heeft opgepakt. De puntjes zijn zo op de i gezet.

- Een suggestie was om een populaire of verkorte versie (bijvoorbeeld een factsheet met prestaties in één oogopslag) van het jaarverslag te maken. Wonen Noordwest Friesland maakt nu heldere infographics en legt zo aan een groter publiek uit wat de prestaties zijn.
- Aanbevolen werd om het 'lokale gevoel' meer in het beleid te brengen door participatie vanuit de dorpen. Bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan en in de dagelijkse praktijk is het contact met de lokale gemeenschappen versterkt.
- Een aantal aanbevelingen gaat over de sturing van het beleid, waaronder het opstellen van een eigen toezichtsvisie door de RvC en deze nadrukkelijk met elkaar te doorleven. Ook wordt bepleit om de Plan Do Check Act cyclus en de monitoring te verbeteren. De visitatiecommissie constateert dat deze verbeterpunten goed zijn opgepakt. Er is een visie op toezicht houden en besturen opgesteld in samenwerking van bestuur en RvC. Er is helder beschreven waar de overeenkomsten in waarden en uitgangspunten liggen en wat de verschillen zijn in rollen en verantwoordelijkheden tussen bestuur en toezichthouders. De monitoring en de rapportages zijn verbeterd, waardoor de sturingsinformatie toegankelijk wordt gepresenteerd.

### Die het de rúttien niet op 't noorden

**Die heeft een zonnig karakter** is de betekenis van het gezegde. Er gaat al veel goed bij Wonen Noordwest Friesland. We benoemen enkele sterke punten, die mede geïnspireerd zijn door wat belanghebbenden naar voren hebben gebracht. Vanuit deze zonnige invalshoek noemen we als eerste de gedrevenheid om lokaal te leveren wat lokaal nodig is. Daar zoekt Wonen Noordwest Friesland de randen op van wat wettelijk vanuit Randstedelijk Den Haag is toegestaan. Een mooi voorbeeld is dat de corporatie kritisch werd aangesproken door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) op het financieel ondersteunen van buurthuizen, wat voor de leefbaarheid wenselijk en nodig is. Tijdens de rondrit hebben we medewerkers en bewoners gesproken die samenwerken aan het leefbaar houden en maken van de woonomgeving. Met relatief betaalbare ingrepen om een toegankelijk terras en tuin voor de buurt te maken, is er ruimte voor ontmoeting van bewoners. De visitatiecommissie was zeer positief verrast door de nieuwe woningbouw rondom een kerk. Hier zijn nieuwe woningen gebouwd, waar de uitstraling is dat het koopwoningen zijn in het (middel)dure segment. Er zijn architectonische details in de gevel aangebracht, die aansluiten bij de bebouwing in de omgeving van honderden jaren oud. Wie hier mag wonen, krijgt een prachtige duurzame woning die toekomstvast is met een betaalbare huur. Een prachtvoorbeeld van sociale woningbouw. Dit voorbeeld mag gezien worden als het hoogste kwaliteitsniveau dat kan worden bereikt, maar kan niet de norm voor de woningbouw van Noordwest Friesland zijn, gegeven de beperkte financiële ruimte en de noodzaak tot meer efficiëntie.

## Sware grond

Met het oog op de toekomst staan in de position paper zorgpunten. Er is een risico dat dit 'Sware grond' wordt, dat is **klei waar je in vast blijft zitten**. De corporatie is financieel gezond, maar recente doorrekeningen laten zien dat Wonen Noordwest Friesland op de langere termijn aanloopt tegen de grenzen van haar financierbaarheid. De combinatie van hoge schulden met een operationele kasstroom die straks onvoldoende zal zijn om de woningvoorraad in stand te houden, zorgt ervoor dat de corporatie op termijn geen duurzaam businessmodel heeft en dus ook geen goed rentmeester kan zijn. Het risico is dat de corporatie niet alle toekomstige volkshuisvestelijke taken goed kan uitvoeren

De visitatiecommissie ziet dit beeld bij meerdere corporaties. Het beëindigen van de verhuurdersheffing geeft meer financiële ruimte en dat is ook hard nodig. Maar met de landelijk opgelegde bevrozing en verlaging van huren vanwege inflatie en hoge energielasten is een deel van die financiële ruimte al weer ingevuld. Als we daarbij alle nationale beleidswensen zien op onder meer het gebied van vergroting van de voorraad en de duurzaamheid, dan past dat moeilijk binnen de financiële ruimte van veel corporaties. Voor Wonen Noordwest Friesland geldt dat er efficiënt gewerkt moet worden om de financiële ruimte zo groot mogelijk te laten zijn. En dat in het overleg over de prestatieafspraken met de gemeenten en de Bewonersraad keuzes gemaakt moeten worden wat per prestatieveld een acceptabel niveau is en in welke volgorde de doelen behaald kunnen worden. Niet alles kan overal en meteen.

Een voorbeeld dat we in meerdere gesprekken en bij de rondrit tegenkwamen, is de bouw van nieuwe woningen. De wens van de gemeenten en de lokale verenigingen van dorpsbelangen is dat de nieuwe woningen passen in het cultuur-historische straatbeeld. Daarom zijn in het verleden vaak twee-onder-een-kapwoningen gebouwd. De bouwkosten van rijtjeswoningen zijn aanzienlijk lager, omdat er minder buitenmuren zijn. Ook zijn ze makkelijker te verduurzamen. Bij de rondrit hebben we een appartementencomplex gezien dat uitstekend in de dorpse omgeving past. Een belangrijke trend in de woningbouw is dat er meer prefab wordt gebouwd. De kwaliteit van deze modulaire woningen is sterk gestegen en bewoners waarderen de woningen hoog. Het is wellicht een proces van gewenning om deze nieuwe bouwvormen te accepteren en te integreren in de kernen in het werkgebied. Overleg met de gemeenten en belanghebbenden over het vergroten van de efficiëntie met behoud van de kwaliteit van de woningen is nodig om tot een toekomstvaste werkwijze te komen.

## 't Is niet an 'e gevel te sien, wie't 't huus beweunt

De visitatiecommissie geeft een aantal aandachtspunten mee voor het verder versterken van Wonen Noordwest Friesland. Daar is het motto voor dat **je iemand niet op zijn buitenkant kunt beoordelen**. Dat betekent ten eerste dat wat je naar buiten wil uitstralen ook aan binnenzijde als natuurlijk moet voelen. Het moet één consistent beeld van aanpak en beleving worden. En het tweede wat dit gezegde laat zien, is dat de woning zelf belangrijk blijft (duurzaam en kwaliteit) en dat het nadrukkelijk ook met de bewoners zelf goed moet gaan in sociaal opzicht (leefbaarheid en betaalbaarheid).

- Met het nieuwe ondernemingsplan is een nieuwe koers ingeslagen, die draagvlak bij de belanghebbenden heeft en past bij de toekomstige vraagstukken. Het is de kunst om de uitvoering van dit ondernemingsplan met de partners stevig ter hand te nemen. En hierbij het hele personeel goed mee te nemen. Voor extern en intern geldt dat er verschillende verwachtingen zijn en dat wat de ene partij als te langzaam beoordeelt door een andere partij als te snel kan worden gevoeld. Dus moedig voorwaarts, maar wel gevoelig zijn als het te snel gaat en dan de aanpak faseren.

- Een reorganisatie kan de manier van werken positief beïnvloeden. Wij adviseren om hier een heldere planning voor te hanteren, die ruimte geeft aan alle medewerkers om in gesprek te gaan over hun wensen en invulling van hun functie. Ook is het verstandig een eindmoment in te plannen, zodat voor iedereen helder is wanneer de onduidelijke situatie eindigt. Voor een aantal medewerkers kan een reorganisatie tot gevoelens van onzekerheid leiden. Door dit te benoemen en er aandacht aan te geven, kan het proces soepeler verlopen. Maar zet wel door.
- De financiële kaders staan onder druk in combinatie met de grote investeringsopgaven waar Wonen Noordwest Friesland voor staat. Bij alle partijen moet besef ontstaan dat wat vroeger wel uit kon, nu niet meer op dezelfde wijze mogelijk is. Er zullen nieuwe vormen voor wonen in combinatie met leefbaarheid moeten worden gevonden die efficiënt zijn.
- Wonen Noordwest Friesland maakt zeer toegankelijke mooi geïllustreerde brochures over de prestaties. Toch hoorden we in meerdere gesprekken met belanghebbenden dat de informatie over de corporatie hen niet altijd bereikt. Er werden vragen gesteld over wat de corporatie doet en welke toekomstplannen er zijn. Dat staat helder in de documenten, maar die moet blijkbaar nog bekend worden bij de achterban.

## B. Scorekaart

Tabel B.1: Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,5	7,2	7,5	7,3	7,6	<b>7,4</b>	75%	<b>7,6</b>
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0					<b>8,0</b>	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>								
Prestaties	7,9	7,4	8,1	7,3	8,1	<b>7,8</b>	50%	<b>7,8</b>
Relatie en communicatie						<b>8,0</b>	25%	
Invloed op beleid						<b>7,7</b>	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>								
Vermogensinzet						<b>8,0</b>	100%	<b>8,0</b>
<b>Governance van maatschappelijke presteren</b>								
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming				8,0	<b>8,0</b>	33%	<b>7,8</b>
	Prestatiebestuur				8,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						<b>8,0</b>	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				8,0	<b>7,5</b>	33%	
	Openbare verantwoording				7,0			

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

Thema 4: Wonen en zorg

Thema 5: Leefbaarheid

## C. Samenvatting

Wonen Noordwest Friesland krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	7,8
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,8

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,6** Wonen Noord West Friesland voert op alle getoetste thema's haar taken minimaal naar behoren uit. De corporatie levert betaalbare, kwalitatief goede woningen en haalt hierbij ook haar duurzaamheidsdoelstelling. De focus van de corporatie is in de afgelopen jaren steeds meer verschoven naar de zachte kant, waarbij leefbaarheid en de menselijke kant van het (ver)huren voorop staat, dit zonder in te leveren op de kwaliteit van de nieuwbouw. De organisatie wordt gekenmerkt door haar plek midden in de maatschappij en is goed op weg om de opgaven die op haar afkomen in te vullen.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**7,8** De belanghebbenden zijn allen goed te spreken over de relatie en communicatie met Wonen Noordwest Friesland. Ook over de invloed die zij kunnen uitoefenen op het beleid zijn ze tevreden. Op sommige thema's springen de prestaties bijzonder in het oog. Bijvoorbeeld als het gaat om vroegsignalering en leefbaarheid, Omdat bouwen lastig is vanwege het tekort aan locaties, lopen de wachttijden op, maar Wonen Noordwest Friesland doet wat ze kan. De woningen van Wonen Noordwest Friesland zijn van een goede kwaliteit. Op het terrein van duurzaamheid zijn nog stappen nodig; dit heeft de volle aandacht van de corporatie. Partijen zijn zich ervan bewust dat samenwerking in het sociaal domein in de toekomst alleen maar urgenter wordt.

### Presteren naar Vermogen

**8,0** De begrotingen van Wonen Noordwest Friesland vormen een goede financiële vertaling van het beleid van de corporatie. De begroting geeft inzicht in de mogelijkheden die Wonen Noordwest Friesland heeft voor haar vermogensinzet. Bij het maken van keuzen spelen maatschappelijke overwegingen en de lokale opgaven een rol. Aan de hand van haar tertiaalrapportages monitort Wonen Noordwest Friesland het voldoen aan de normen voor kasstromen en vermogen van de externe toezichthouders.

### Governance van maatschappelijk presteren

**7,8** De sturing van de corporatie is goed extern gelegitimeerd door een open proces te hanteren met veel inbreng van belanghebbenden. Deze strategie werkt goed door tot op het operationele niveau. De rolverdeling tussen bestuur en RvC is duidelijk, alsook de gemeenschappelijke waarden. Er zijn goede analyses uitgevoerd over de huidige vastgoedportefeuille en wat de wensportefeuille van de toekomst is. Wonen Noordwest Friesland heeft toegankelijke brochures gemaakt om een breder publiek over de prestaties te informeren.

## D. Korte schets van de corporatie

### Werkgebied

Wonen Noordwest Friesland is gevestigd in de gemeente Waadhoeke en actief in de gemeenten Waadhoeke en Noardeast-Fryslân. In de gemeente Leeuwarden heeft de corporatie beperkt bezit.

#### *Brede samenwerking in omvangrijk werkgebied*

Er vindt in Friesland bundeling van krachten plaats en vergroting van schaal plaats. De twee gemeenten waarin Wonen Noordwest Friesland actief is zijn recent ontstaan uit een fusie van meerdere gemeenten. De Friese corporaties én de Friese huurders hebben elkaar gevonden in krachtige samenwerkingsverbanden. Zo is er de Vereniging Friese Woningcorporaties, waarin zeven Friese woningcorporaties zich verenigd hebben. De vereniging is gericht op belangenbehartiging en kennisdeling en is op provinciaal niveau gesprekspartner voor overheden en maatschappelijke organisaties. Sinds februari 2022 is de directeur-bestuurder van Wonen Noordwest Friesland voorzitter van de VFW.

De huurders van Wonen Noordwest Friesland laten zich, samen met de huurders van andere corporaties, vertegenwoordigen door de Bewonersraad. De Bewonersraad behartigt de belangen van 30.000 Friese huurders en is namens de huurders onder meer betrokken bij de totstandkoming van prestatieafspraken. Vanzelfsprekend heeft Wonen Noordwest Friesland ook los van de Bewonersraad contact met haar huurders en is er frequent overleg met de verenigingen van dorpsbelangen.

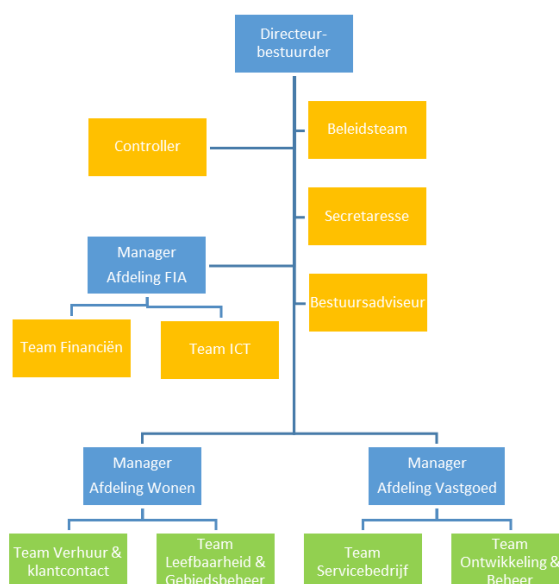
### Woningbezit

Eind 2022 had Wonen Noordwest Friesland een kleine 4.000 wooneenheden in bezit. Verreweg de meeste woningen stammen uit de vorige eeuw; bijna de helft is gebouwd in jaren zestig en zeventig. Het bezit bestaat voornamelijk uit eengezinswoningen.

### Organisatiestructuur

Per 31 december 2022 had Wonen Noordwest Friesland 61 medewerkers in dienst. Het aantal fte's op die datum bedroeg 54,2. Er waren in 2022 vier mensen met een tijdelijk contract werkzaam bij de corporatie; Vanaf 2022 wordt voor de periode van 2 jaar de controllersfunctie voor twee dagen per week extern ingevuld.

Het toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen die bestaat uit vijf personen. De raad houdt toezicht op het bestuur en de algemene bedrijfsvoering van de corporatie. Daarnaast geeft de raad het bestuur gevraagd en ongevraagd advies.



## **Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief**

# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities





## 1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Wonen Noordwest Friesland wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). Ook worden er prestaties besproken die de corporatie naar aanleiding van eigen ambitie, zoals verwoord in de Position Paper, heeft verwezenlijkt.

## 1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1.1: Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities</b>								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,5	7,2	7,5	7,3	7,6	<b>7,4</b>	75%	<b>7,6</b>
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0					<b>8,0</b>	25%	

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en Woningkwaliteit

Thema 4: Wonen en Zorg

Thema 5: Leefbaarheid

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Wonen Noordwest Friesland heeft voor de periode 2019 tot en met 2022, samen met collega-corporaties en huurdersorganisaties, prestatieafspraken opgesteld met gemeente Waadhoeke en de gemeente Noord East Fryslân. Dit is in de twee gemeenten op eenzelfde manier gebeurd, met als uitkomst twee sets prestatieafspraken die erg op elkaar lijken. In onderstaande paragrafen zal worden ingegaan op de inhoud van de afspraken en de verschillen tussen beide gemeenten.

### Prestatieafspraken in de gemeenten Waadhoeke en Noardeast Fryslan

De jaarlijkse prestatieafspraken met de gemeente Waadhoeke zijn gemaakt in samenwerking met woningbouwvereniging "Accolade", en huurdersbelangenverenigingen "De Bewonersraad" en "Huurdersvereniging Franeker". In de gemeente NoordEast Fryslân zijn de afspraken gemaakt met woningbouwvereniging Thús Wonen en de Bewonersraad.

In dit rapport worden de prestaties van NWF besproken aan de hand van de thema's van de prestatieafspraken. Ten eerste wordt het thema **betaalbaarheid** besproken, waar afspraken geformuleerd worden rondom deelonderwerpen zoals de huurprijzen van sociale huurwoningen, huurverhoging bij mutatie, en hoe om te gaan met, en vorm te geven aan huurachterstanden en vroegsignalering.

Het tweede thema is **beschikbaarheid** en de afspraken gaan over sloop, renovatie, verkoop en nieuwbouw van woningen. Daarnaast wordt binnen dit thema aandacht besteed aan het in kaart brengen van het woningaanbod en de zoekduur; de wachttijd voor een sociale woning.

Het derde thema is **duurzaamheid en woningkwaliteit**. Wonen Noordwest Friesland renoveert woningen en neemt daarin het duurzaamheidsperspectief nadrukkelijk mee, zo werden er ook afspraken gemaakt over de plaatsing van zonnepanelen.

Wat betreft het thema **wonen en zorg** zetten de gemeenten in op verschillende bijzondere doelgroepen, met afspraken rondom programma's voor ouderen en statushouders.

Tot slot zijn er afspraken gemaakt op het gebied van **leefbaarheid**, waar de mogelijkheden rondom leefbaarheidsinitiatieven en andere cohesie bevorderende activiteiten zijn besproken. Ook wordt er door de gemeenten en Wonen Noordwest Friesland sterk ingezet op het in kaart brengen van sociale problematieken door middel van een leefbaarheidsbarometer.

Bovenstaande afspraken zijn in beide gemeenten van kracht. In de gemeente Noord East Fryslân is daarnaast een aantal extra afspraken geformuleerd, bijvoorbeeld over een onderzoek naar de energiarmonoede in de gemeente en het vergroten van het bewustzijn rondom duurzaamheid onder de huurders van de corporaties.

## 1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

### Proces en betrokkenheid

In beide gemeenten komen de prestatieafspraken op een vergelijkbare manier tot stand. De afspraken worden jaarlijks gemaakt door de gemeenten, de corporaties en de huurdersbelangenverenigingen. Een bijzonderheid in het werkgebied van Wonen Noordwest Friesland is de vorm van de huurdersvertegenwoordiging. In Friesland zijn krachten gebundeld en is "de Bewonersraad" opgericht. Dit is een professionele organisatie die met 30.000 leden voor 6 corporaties de huurdersbelangen inbrengt. De Bewonersraad is samen met de Huurdersvereniging Franeker betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken. In Noardeast Fryslân zijn er naast de reguliere partijen ook partners uit het sociaal domein aangehaakt.

### Compleetheid, concreetheid en onderbouwing

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken een goede kapstok vormen om de prestaties van WNF te beoordelen. Ze bevatten belangrijke volkshuisvestelijke thema's. Afspraken aangaande het thema **wonen en zorg** komen in mindere mate voor in de prestatieafspraken. Wonen Noordwest Friesland heeft zelf ambities geformuleerd en de prestaties worden tegen deze ambities afgezet.

Wat betreft de concreetheid van de prestatieafspraken ziet de visitatiecommissie dat de afspraken overzichtelijk zijn weergegeven, in de meeste gevallen SMART geformuleerd zijn en in afzonderlijke thema's zijn onderverdeeld. Ze zijn beknopt en duidelijk.

### Wederkerigheid en inzet

De afspraken zijn volgens de visitatiecommissie duidelijk onderverdeeld en zijn bij alle doelstellingen trekkers benoemd. Ook is helder hoe de samenwerking tussen partijen plaatsvindt; deze is gestoeld op gezamenlijke inzet voor het realiseren van de afspraken. Wat betreft leefbaarheid en Wonen en Zorg zet Wonen Noordwest Friesland zich extra in vanuit de eigen ambities. Hierdoor komen sommige taken die ook bij de gemeente hadden kunnen liggen terecht bij

de corporatie, waar hierdoor dus sprake is van een onevenredige inzet op bepaalde thema's. De beperkte inzet van de gemeenten op deze thema's wordt door de gemeenten toegeschreven aan capaciteitsproblemen.

### **Monitoring en actualiteit**

De visitatiecommissie constateert dat er afspraken gemaakt zijn over de evaluatie en monitoring. Er is een structuur opgezet waarin de afspraken in beide gemeenten jaarlijks worden geëvalueerd. Deze evaluatie volgt het zogenaamde stoplichtmodel waardoor voortgang en de context hierbij duidelijk worden weergegeven. Deze voortgang wordt ook bijgehouden door verschillende werkgroepen binnen de gemeente. Naast de voortgang van de prestatieafspraken wordt ook de prioriteit van individuele, eventueel meerjarige afspraken herijkt. Op deze manier worden de prestatieafspraken aangepast aan de actualiteit.

### **Oordeel van de visitatiecommissie**

Beschouwing van de visitatiecommissie op het proces:

Het proces rondom het maken van de prestatieafspraken is in beide gemeenten zonder al te grote verstoringen verlopen. Alle partijen geven aan dat het proces goed verloopt, ook de monitoring. Dit beeld wordt herkend door de visitatiecommissie. De aanwezigheid van de bewonersraad zorgt voor een professionele huurdersvertegenwoordiging waar een hoog percentage van de huurders vertegenwoordigd is. Capaciteitsproblemen staan het proces soms in de weg maar komen niet voort uit onwil van een van de partijen. Over het algemeen komen de partijen via tripartiet overleg tot een gezamenlijk gedragen product.

Beschouwing van de visitatiecommissie op de inhoud:

De inhoud van de prestatieafspraken is per jaar op een duidelijke manier in tabelvorm opgenomen. De trekker van een bepaalde afspraak is aangewezen, dit zorgt voor een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden. De afspraken zijn ingedeeld in standaard thema's met een algemene paragraaf voor thema overstijgende afspraken. Om de in jaren opgedeelde prestatieafspraken van een verdiepende laag te voorzien is het hoofdstuk 'going concern' toegevoegd waarin doelen voor de lange termijn beschreven. Veel van de afspraken richten zich op het proces van het maken van beleid. Ze gaan minder over de uitvoering in de praktijk. Het risico bestaat dat het een 'papieren tijger' wordt.

De inhoud van de prestatieafspraken behandelen alle volkshuisvestelijke thema's. Op de thema's wonen en zorg en leefbaarheid zijn afspraken in minder detail gemaakt. Wonen Noordwest Friesland heeft hier hogere en extra ambities gesteld dan de gemeente. De visitatiecommissie geeft mee om de toekomstige prestatieafspraken minder procesmatig op te stellen en ze te concretiseren om zo tastbare resultaten te bereiken.

## **1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken**

De prestaties van Wonen Noordwest Friesland worden geordend op basis van de thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd.

### **Toelichting op de scoremethodiek**

In dit rapport wordt per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig. De beoordelingen zijn gebaseerd op en een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij

behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de prestatietabel in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in paragraaf 1.5.

De visitatiecommissie heeft per opgave/prestatieafpraak en de daarbij behorende prestatie in eerste instantie beoordeeld of de woningcorporatie heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De woningcorporatie voldoet aan het ijkpunt als in belangrijke mate aan de prestatieafspraken is voldaan. De visitatiecommissie heeft vervolgens beoordeeld in hoeverre de woningcorporatie in positieve of in negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Indien de woningcorporatie aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 en bovendien in meerdere of mindere mate voldoet aan de criteria voor pluspunten, dan is de visitatiecommissie gekomen tot een hogere beoordeling dan een 6. De criteria voor pluspunten betreffen bijvoorbeeld het evenaren of overtreffen van de prestatieafspraken, het realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

Indien de woningcorporatie niet aantoonbaar heeft voldaan het ijkpunt voor een 6, dan heeft de visitatiecommissie de prestatie in principe met een onvoldoende beoordeeld. De mate van onvoldoende is bepaald aan de hand van de criteria voor minpunten. De criteria voor minpunten zijn het niet of onvoldoende voldoen aan de prestatieafspraken en het niet of onvoldoende actief handelen door de woningcorporatie om te voldoen aan de prestatieafspraken.

#### 1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid

**7,5**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Noordwest Friesland ten aanzien van Betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Wonen Noordwest Friesland zette zich in voor huurders met weinig middelen door het bieden van goedkope woningen, geringe huurverhogingen en veel ondersteuning bij betalingsachterstanden.**

##### **Wonen Noordwest Friesland hanteerde een gematigd huurbeleid**

In de prestatieafspraken heeft Wonen Noordwest Friesland aangegeven om minimaal 90% van de huurprijzen onder de tweede aftoppingsgrens te laten vallen. Hieraan is voldaan, dit percentage bedroeg gedurende de gehele visitatieperiode ruim 95%. De huurprijzen zijn zeer gering verhoogd (2019: 2,3%, 2020: 2,6% 2021: 0%, 2022: 1,7%); de verhogingen zijn inflatievolgend of daar onder. Het gematigde huurbeleid werd eveneens toegepast in geval van mutatie.

##### **Wonen Noordwest Friesland voert beleid met betrekking tot betalingsproblematiek**

Wonen Noordwest Friesland heeft zich gedurende de visitatieperiode ingezet om huurders met betalingsproblemen te ondersteunen door middel van het ontwikkelen van een instrumentenkoffer voor betalingsproblematiek. Hierin vindt men onder andere de Woonlastencalculator. In de gemeente Noardeast Fryslân wordt de Voorzieningenwijzer structureel ingezet met behulp van minimacoaches van de gemeente. De corporatie is samen met de gemeenten actief in het vroeg signaleren van betalingsachterstand om zo structurele schuldenproblematiek te voorkomen. Omdat energie gedurende de visitatieperiode flink in prijs gestegen is, heeft Wonen Noordwest Friesland met de gemeente overlegd over de inzet van energiecoaches en extra isolatieprojecten voor DEFG labels uitgevoerd. Op deze manier wordt getracht de woonlasten van bewoners te drukken. Een resultaat van alle inspanningen van Wonen Noordwest Friesland op dit thema is het verder terugdringen van de huurachterstanden. Dit is een bijzondere prestatie gegeven de hogere kosten voor levensonderhoud, waar de bewoners mee te maken hebben gekregen. Alleen in 2022 loopt de huurachterstand iets op door toedoen van de energiecrisis.

7,2

De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Noord West Friesland ten aanzien van Beschikbaarheid voldoende heeft gepresteerd. Er werd door de corporatie goed gemonitord en geanticipeerd wat betreft de woningbehoefte. Echter werd het realiseren van sloop en nieuwbouw bemoeilijkt door omstandigheden.

#### Wonen Noordwest Friesland heeft sloop en nieuwbouw gerealiseerd

Wonen Noordwest Friesland heeft de afgelopen vier jaar veel nieuwbouwprojecten gestart. In deze visitatieperiode zijn 150 woningen opgeleverd en in de komende periode komen er nog 86 bij. Een aantal van deze woningen is later opgeleverd, dan oorspronkelijk was gepland. Gedurende de visitatieperiode kreeg Wonen Noordwest Friesland door externe oorzaken, corona, de oorlog in Oekraïne en inflatie, te maken met druk op het bouwproces. De corporatie heeft zich ingespannen door te kijken wat er wél mogelijk was. Zo zijn er individuele gesprekken gevoerd met huurders, om gezamenlijk tot een gedragen aanpak te komen. Ook is intensief samengewerkt met de aannemers en is er geïmproviseerd om zoveel mogelijk door te bouwen. Het resultaat is dat er geen geplande projecten zijn geschrapt. Een deel van de woningen is iets later opgeleverd omdat de doorlooptijd van sommige projecten te ambitieus was ingeschat of er ontstond vertraging door corona. Deze geïntensiveerde aanpak is in goed overleg met de gemeenten uitgevoerd.

Figuur 1.1 Sloop en nieuwbouw terp Hallum



Een goed voorbeeld van sloop en nieuwbouw is het project nieuwbouw op de terp in Hallum. Hier is goed rekening gehouden met de oude zichtlijnen op de kerk en bestaande architectuur. Dit is vertaald naar moderne beeldtaal en er zijn sociale woningen gerealiseerd van bijzonder hoge kwaliteit.

#### Wonen Noordwest Friesland verschaftte inzicht in het woningaanbod

Wonen Noordwest Friesland stelde in samenwerking met andere Friese corporaties een instrument op voor alle Friese gemeenten dat inzicht bied in de verhoudingen tussen vraag en aanbod op de woningmarkt. De 'spoedzoeker' is beter gedefinieerd, dit zijn de 25% meest actieve en geslaagde

woningzoekenden. Verder zijn er binnen Wonen Noordwest Friesland kaders opgesteld over een passende zoekduur voor spoedzoekers per gemeente. Daarnaast bevat het instrument ook een indicator voor de vraagdruk; hierdoor heeft Wonen Noordwest Friesland beter grip op de toekomstige vraag naar woningen en welke type woning en kwaliteit door verschillende doelgroepen wordt gewenst.

### Wonen Noordwest Friesland stelde haar prognose bij

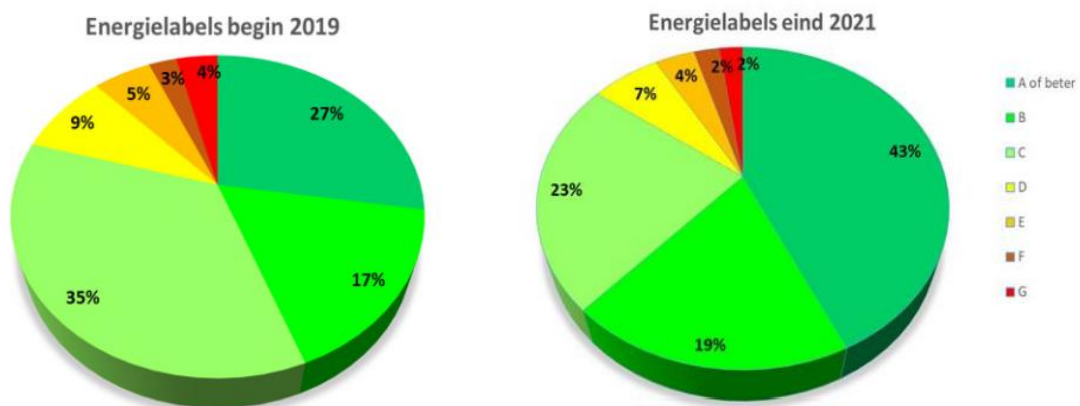
Wonen Noordwest Friesland verwachtte krimp aan het begin van de visitatieperiode. Er werd beleid gevoerd om een beperkte aantal woningen te verkopen en dat is tot medio 2022 gebeurd. Doordat de corporatie beter onderbouwd inzicht kreeg in de toekomstige vraag blijkt dat er geen krimp gaat plaatsvinden in de komende 10-15 jaar en er meer vraag naar woningen nu en in de nabije toekomst zal zijn. Het beleid tot verkoop is tijdelijk beëindigd, tenzij er bijzondere redenen zijn om wel te verkopen of de markt dit wederom toelaat. De verkoop van deze woningen is opgenomen in de portefeuillestrategie. Een voorbeeld is verkoop van versnipperd bezit.

#### 1.5.3 Thema 3: Duurzaamheid en Woningkwaliteit

**7,5** De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Noordwest Friesland ten aanzien van Duurzaamheid en Woningkwaliteit ruim voldoende heeft gepresteerd. Woningen werden onderhouden en gerenoveerd, de duurzaamheidsdoelstelling gehaald en er werd uitvoerig gewerkt aan bewustzijnsvergroting bij huurders op het gebied van energie en duurzaamheid. Op onderdelen werd niet volledig aan de opgave voldaan. De corporatie kon dit goed motiveren en heeft dit ook met de gemeenten gedeeld

### Wonen Noordwest Friesland verduurzaamde door middel van onderhoud en renovatie

Ter bevordering van de woningkwaliteit van haar bezit voerde Wonen Noordwest Friesland in samenwerking met onderhoudspartners haar 7-jarige cyclus voor het buitenonderhoud uit in beide gemeenten. Wat betreft duurzaamheid werden er tijdens renovatiewerkzaamheden vaak energetische maatregelen getroffen, daarnaast heeft de corporatie in 2021 288 van de 329 begroote, door huurders aangevraagde woonruimteverbeteringen uitgevoerd. Door toedoen van corona en kostenstijgingen in de bouw is er vertraging in de planning van de renovatie ontstaan. Maar er zijn geen projecten geschrapt. Een aantal renovaties wordt op een later tijdstip alsnog uitgevoerd. Wonen Noordwest Friesland heeft in 2020 haar doelstelling om het bezit op een gemiddeld B label te krijgen een jaar eerder dan gepland gehaald, wat een bijzondere prestatie is. In de onderstaande figuur zijn de ontwikkelingen van het energielabel gedurende de visitatieperiode te zien.



### Wonen Noordwest Friesland bracht zonnepanelen aan

De corporatie zette door middel van zonnepanelen in op het verbeteren van de labels en het verlagen van de woonlasten. Gedurende de visitatieperiode zijn elk jaar ongeveer 300 woningen van zonnepanelen voorzien. De corporatie heeft ingeschat dat er een risico bestaat dat bestelde zonnepanelen te laat worden geleverd. Daarom bestelt Wonen Noordwest Friesland de zonnepanelen ruim op tijd en wordt een voorraad voor circa 100 woningen aangehouden. In de praktijk bleek dat de belemmerende factor niet het tekort aan materialen was, het tekort aan vakmensen in de regio.

### Wonen Noordwest Friesland vergrootte het duurzaamheidsbewustzijn van huurders

Er zijn in samenwerking met de gemeente Waadhoeke energiecoaches ingezet voor een informatiemiddag bij de sociale werkplaats. Wonen Noordwest Friesland heeft ook energiemarkten georganiseerd in combinatie met het project straatpraat. In verschillende dorpen, waar mensen meer informatie konden inwinnen over verduurzaming en energiegebruik. Tevens is er gebruik gemaakt van een zogenaamde Ljochtbus waarmee energiebesparende maatregelen in woningen aanbrengen en energieadvies geven. Tot slot is er een pilot gestart met het installeren van een energiedisplay bij 40 woningen in NoordEast Frýslân.

#### 1.5.4 Thema 4: Wonen en zorg

**7,3**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Noord West Friesland ten aanzien van Wonen en Zorg ruim voldoende heeft gepresteerd. Gedurende de visitatieperiode werden projecten uitgevoerd voor bijzondere doelgroepen en doelstellingen gerealiseerd voor ouderen, verwarde personen en statushouders.**

### Wonen Noordwest Friesland zette zich in voor ouderen

Wonen Noordwest Friesland heeft in lijn met de prestatieafspraken in 2021 haar doelstelling gehaald met betrekking tot het voor ouderen geschikt maken van haar bezit: 23% ervan voldoet sinds 2021 aan deze definitie. Naast deze woningaanpassingen en levensloopbestendig bouwen zette de corporatie samen met de gemeente Noardeast Fryslân in op een voorlichtingscampagne rondom het thema “langer thuis”. De informatievoorziening en samenwerking rondom deze campagne verlopen goed.

### Wonen Noordwest Friesland werkt samen met partijen aan opvang verwarde personen

Wonen Noordwest Friesland heeft verschillende acties ondernomen met betrekking tot het huisvesten van personen uit de maatschappelijke opvang en beschermde woonvormen. Zo is het “Weer thuis” convenant ondertekend tussen de gemeenten Waadhoeke en Noord East Fryslân, de corporatie en zorgpartijen, dat integrale samenwerking op dit gebied dient te bevorderen. Naar aanleiding hiervan is een meld/transferpunt opgericht voor sociale problematiek gerelateerd aan deze doelgroep, en zijn er themadagen georganiseerd.

### Wonen Noordwest Friesland huisvestte statushouders

Gedurende de visitatieperiode heeft Wonen Noordwest Friesland de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders ruim behaald. Er is meer gedaan dan door andere corporaties in de regio. In 2019 huisvestte de corporatie 15 statushouders, meer dan de taakstelling, en ook in 2020 werd aan de taakstelling voldaan ondanks vertragingen bij het COA. In 2022 zijn er 55 statushouders gehuisvest in 22 woningen.

#### 1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

**7,6**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Noordwest Friesland ten aanzien van Leefbaarheid goed heeft gepresteerd en nog meer doet dan in de vorige visitatieperiode. Er was sprake van een vooruitziende blik en bovenmatige inzet**

**aangaande het thema. De verschillende projecten dragen op een positieve en integrale manier bij aan de hechte gemeenschap in het werkgebied. Hiernaast werd sterk ingezet op het signaleren van leefbaarheidsproblematieken.**

### **Wonen Noordwest Friesland zet zich breed in voor leefbaarheidsbevordering**

Wonen Noordwest Friesland heeft veel moeite gestoken in het bevorderen van het woongenot van haar huurders door middel van verschillende leefbaarheidsinitiatieven. Zo heeft de corporatie leefbaarheidscoördinatoren en gebiedsregisseurs ingezet om samen met wijkbeheerders en andere medewerkers te bemiddelen bij geschillen, overlast aan te pakken, te helpen bij tuinonderhoud en het begeleiden van kwetsbare huurders. Via het programma “Losse Fearen” worden leefbaarheidsinitiatieven ondersteund, in bijvoorbeeld 2020 waren dit er 45. Wonen Noordwest Friesland haalt input op bij haar bewoners door gesprekken met dorpscoördinatoren, huurdersverenigingen en huurders. Een gebiedsregisseur komt in contact met huurders via het straatpraat initiatief, dorpschouwen en andere projecten. De data en info die uit dit contact voortkomen is in samenwerking met de gemeente beschreven in factsheets ter voeding van de leefbaarheidsbarometer.

Een voorbeeld van een leefbaarheidsproject is de inrichting van een terras en tuin op een braakliggend terrein tussen de woningen in St. Jacobparochie in goed overleg met de bewoners is een tuin met terras aangelegd. Er is door lokale studenten meegeholpen aan het maken van verplaatsbaar terrasmeubilair. In de praktijk wordt dit initiatief goed door de bewoners gebruikt en vindt ontmoeting plaats.

**Figuur 1.2 Sint Jacobaparochie: herinrichting buitenterrein**



### **Wonen Noordwest Friesland gebruikt de leefbaarheidsbarometer**

Om meer inzicht te krijgen in de sociale problematieken die zich binnen de dorpen afspelen, heeft Wonen Noordwest Friesland in samenwerking met de provincie de leefbaarheidsbarometer ontwikkeld waarin verschillende databases van stakeholders zoals de politie, Aedes, zorgpartijen en de gemeente worden gecombineerd. Met deze data worden verschillende projecten opgestart. Zo is er in kaart gebracht welke dorpen aangewezen kunnen worden als zogenaamde focuskernen en waar dus extra leefbaarheidsinzet benodigd is, de kern van deze aanpak is contact met de huurder. Een ander voorbeeld van een project waarbij de leefbaarheidsbarometer een rol speelt is de pilot GroeiKrimpKwetsbareKernen, dat met behulp van de provincie problematieken in kwetsbare gemeenschappen aanpakt om de inzet van partijen te focussen op hardnekkige problemen.

### **Forse investering in maatschappelijke voorzieningen**

Wonen Noordwest Friesland heeft een financiële bijdrage geleverd aan maatschappelijk vastgoed in diverse kernen. Een buurthuis is voor een lokale gemeenschap van belang om elkaar te



ontmoeten en zo de leefbaarheid te verhogen. De corporatie is kritisch aangesproken door de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Er zijn goede afspraken gemaakt, waarbij de corporatie zich aan de toezeggingen kon houden.

## 1.6 Beschrijving van de ambities

Wonen Noordwest Friesland heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren gedurende de visitatieperiode vastgelegd in twee ondernemingsplannen. Voor de periode 2016-2020 is dit "Ticht by Hus" en voor de periode 2022-2025 is dit "Met elkaar voor elkaar".

### Ondernemingsplan Ticht by hus

In het ondernemingsplan "Ticht by hus" gaf Wonen Noordwest Friesland aan op het gebied van wonen onverminderd de ambitie te hebben om huurders te voorzien van goede woningen.

*"een goede kwaliteit van ons woningbezit staat voorop. Een woningbezit dat past bij de woonwensen van onze huurders en woningzoekenden. Wonen Noordwest Friesland is een transparante en klantgerichte corporatie, die op actieve en innovatieve wijze invulling geeft aan haar volkshuisvestingstaken; goede en betaalbare woningen in een prettige woon- en leefomgeving".*

Om deze visie te verwezenlijken zette Wonen Noord West Friesland in op een vijftal thema's

1. Betaalbare huren;
2. Energiezuinige woningen;
3. Huurdersparticipatie en klanttevredenheid;
4. Een woningbezit klaar voor de toekomst;
5. Inspelen op de krimp van het aantal huishoudens.

Per thema werd een aantal deelonderwerpen aangesneden, waarmee werd ingegaan op de ontwikkelingen in de omgeving, het huidige beleid van de corporatie, de doelen en ambitie die gesteld worden en de concrete acties die hierbij horen. Verder bevatte het plan de financiële en organisatorische consequenties van het beleid. Naar aanleiding van corona is de looptijd van Ticht by hus met een jaar verlengd.

### Ondernemingsplan Met elkaar voor elkaar

In het ondernemingsplan "met elkaar voor elkaar" werd de focus van de organisatie verlegd, Wonen Noordwest Friesland liet nu het hoofddoel "in dialoog en samenwerken met onze huurders en belanghouders" als rode draad door het plan lopen. De missie en de visie van de organisatie veranderden niet. De speerpunten in het nieuwe plan kwamen enigszins overeen met de punten uit het plan "Ticht by Hus" en luiden als volgt:

1. Zorgen voor voldoende woningen en betaalbare woonlasten voor de doelgroep;
2. Wonen en Zorg;
3. Leefbaarheid in dorpen;
4. Kwaliteit en duurzaamheid van het woningbezit.

Verder werd er in het nieuwe ondernemingsplan aandacht besteed aan de kwaliteit en duurzaamheid van de werkorganisatie met een speciale focus op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Ook werd het streven opgenomen naar een solide financiële positie met het oog op de toekomst, door middel van standaardisering, digitalisering en verbetering van de dienstverlening.

## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**8,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de inzet die Wonen Noordwest Friesland levert op de thema's wonen en zorg, en leefbaarheid waarin meer wordt gedaan dan met de gemeenten is afgesproken. erg goed rekening gehouden wordt met de lokale behoeften.**

Wonen Noordwest Friesland heeft zichzelf doelen gesteld om aan de opgaven van de komende jaren te voldoen. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie met het nieuwe ondernemingsplan en de hierin geformuleerde ambities in staat zal zijn om de opgaven die op de organisatie afkomen het hoofd te kunnen bieden. Dit ondernemingsplan volgt op het eerdere ondernemingsplan Ticht by hus.

In het ondernemingsplan Ticht by hus worden zoals hierboven genoemd vijf thema's uiteengezet die de focus van de organisatie tussen 2016 en 2020 weergeven, echter geldt dit plan ook voor 2021 nadat de looptijd in verband met corona verlengd is. In dit ondernemingsplan wordt met betrekking tot beschikbaarheid ingezet op het realiseren van vervangende nieuwbouw en het toekomst gereed krijgen van het bestaande bezit in verband met de verwachte krimp in de regio en de grote duurzaamheidsopgave.

Er hebben gedurende de visitatieperiode op verschillende vlakken ontwikkelingen plaatsgevonden die van invloed zijn op de koers van Wonen Noordwest Friesland. Op demografisch gebied is er weer sprake van een regionale groei in de vraag naar woningen. Wat betreft de nieuwbouw is er sprake van hoge bouwkosten en een algeheel tekort aan personeel. De impact van deze zaken wordt extra gevoeld na het ingaan de woningwet in 2022.

In het nieuwe ondernemingsplan ziet de visitatiecommissie dan ook het adaptief vermogen van Wonen Noord West Friesland terug in een verschuiving in de koers die niet langer uitgaat van krimp, maar inzet op het toevoegen van verschillende typen woningen. Hierbij wordt betaalbaarheid voor de doelgroep niet uit het oog verloren, met name de verduurzaming van woningen en de hierop volgende reductie in woonlasten wordt door Wonen Noordwest Friesland als middel gezien om in het betaalbaar houden van het bezit. Ook wordt er in het nieuwe ondernemingsplan speciale aandacht besteed aan de groeiende opgave aangaande bijzondere doelgroepen en huishoudensamenstelling. Wonen Noordwest Friesland heeft deze ontwikkeling goed in het vizier en werkt samen met stakeholders om de opgave het hoofd te bieden.

De visitatiecommissie constateert dat Wonen Noordwest Friesland vanuit haar eigen ambitie taken rondom zorg en leefbaarheid uitvoert en zo meer doet dan in de prestatieafspraken is opgenomen. Een van de gemeenten doet door capaciteitsgebrek relatief weinig en de corporatie vult dit gat in omdat de doelgroep het nodig heeft. Het gaat dan onder meer om netwerksamenwerking en de inzet van gebiedsteams. Door de instroom van bewoners met een andere achtergrond wordt door bewoners en Noordwest Friesland gesignaleerd dat de sociale cohesie in de hechte lokale gemeenschap onder druk is komen te staan. De corporatie heeft hierop gereageerd door het aantal leefbaarheidsinitiatieven en projecten toe te laten nemen met verschillende innovatieve ontwikkelingen zoals de leefbaarheidsbarometer tot gevolg.

In acht nemende de externe factoren die van invloed zijn geweest op de koers van Wonen Noordwest Friesland is de visitatiecommissie van mening dat de ambities van de corporatie toereikend en in sommige gevallen, zoals op het gebied van leefbaarheid zelfs ambitieus te noemen zijn.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Wonen Noordwest Friesland wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Wonen Noordwest Friesland. Ook wordt ingegaan op de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

**In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.**

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

## 2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging, i.c. de Bewonersraad, en de gemeenten in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissies heeft gesproken met collega-corporaties, zorgpartijen en een onderhoudsbedrijf. Ook is gesproken met een oud-wethouder.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

## 2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente(n) (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1 Betaalbaarheid	8,0	7,8	8,0 *	7,9
Thema 2 Beschikbaarheid	7,0	8,3	7,0 *	7,4
Thema 3 Duurzaamheid en woningkwaliteit	8,0	7,9	8,5 *	8,1
Thema 4 Wonen en zorg	7,0	7,5	7,5 *	7,3
Thema 5 Leefbaarheid	8,0	7,9	8,5 **	8,1
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Influens op beleid	8,0	7,5	7,5-	<b>7,7</b>
<b>Gemiddeld</b>				<b>7,8</b>

\* Cijfer gegeven door een van de overige belanghebbenden

\*\* Cijfer gegeven door twee van de overige belanghebbenden

### 2.3.1 Thema 1 Betaalbaarheid

**7,9** De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Wonen Noordwest Friesland ten aanzien van betaalbaarheid met een goed. De gemeenten roemen de rol van Wonen Noordwest Friesland als het gaat om vroegsignalering, net als de Bewonersraad. Volgens een de overige belanghebbenden is Wonen Noordwest Friesland bewust bezig met haar betaalbaarheidsbeleid. De corporatie spant zich in om de woonlasten omlaag te brengen.

#### Gemeenten

Wonen Noordwest Friesland doet op dit punt wat ze beloven, vindt gemeente A. Ze hebben in zijn algemeenheid veel aandacht voor de doelgroep. In het bijzonder is huurverlaging in het kader van de energiearmoede bespreekbaar; daarnaast worden door duurzaamheidsmaatregelen de woonlasten teruggebracht. Om huurachterstanden te voorkomen handelt Wonen Noordwest Friesland in overeenstemming met de afspraken die in het kader van vroegsignalering van schulden zijn gemaakt.

Energiearmoede en vroegsignalering zijn voor zowel voor gemeente B als voor Wonen Noordwest Friesland belangrijke thema's. Wonen Noordwest Friesland doet er alles aan om de woonlasten van haar huurders te beperken: van bespaartips tot isoleren.

Als het gaat om vroegsignalering heeft Wonen Noordwest Friesland haar verantwoordelijkheid genomen. De corporatie bekijkt dit thema vanuit menselijkheid. De uitvoering berust bij Benedictus; er is hierdoor een extra schakel in het proces gekomen. Maar iedereen weet hierin nu zijn weg weer goed te vinden.

#### Bewonersraad

Voor de Bewonersraad is betaalbaarheid een wezenlijk thema. De raad heeft zelf ook mensen opgeleid tot energiecoach en input geleverd voor de voorzieningenwijzer. Betaalbaarheid gaat namelijk niet alleen over de huur, het gaat om alle woonlasten. De Bewonersraad voert zelf een woonlastenonderzoek uit, dat helpt de gezamenlijke Friese corporaties ook.

Ook op het terrein van bijvoorbeeld vroegsignalering is Wonen Noordwest Friesland heel actief. De keuzes die ze maken zijn inzichtelijk en begrijpelijk.

### Overige belanghebbenden

Volgens een van de overige belanghebbenden levert Wonen Noordwest Friesland grote inspanningen om de woonlasten van haar huurders omlaag te brengen. Dat blijkt wel uit het feit dat de corporatie acteert op thema's als vroegsignalering, huurmatiging of -bevrozing en duurzaamheidsmaatregelen die niet werden doorberekend.

Er wordt op VFW-niveau afgestemd over betaalbaarheid, in het bijzonder over huurverhogingen en huurprijzen. Wonen Noordwest Friesland is bewust bezig met haar betaalbaarheidsbeleid, waarbij onder meer het standpunt wordt gehuldigd dat mensen met een hoger inkomen ook iets meer mogen betalen.

### 2.3.2 Thema 2: Beschikbaarheid

**7,4**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Wonen Noordwest Friesland ten aanzien van beschikbaarheid met een ruim voldoende.**

#### Gemeenten

Op dit moment ligt er niets concreets voor, maar een van de gemeenten is altijd bereid mee te praten over waar ze kunnen faciliteren en denkt graag mee over de vraag waar extra huurwoningen gecreëerd kunnen worden. Wonen Noordwest Friesland spant zich bovenmatig in om de beschikbaarheid van woningen te vergroten; de corporatie benut alle mogelijkheden die er zijn voor sloop/nieuwbouw; de verkoop van woningen is gestopt.

Deze gemeente omarmt de woondeal: er moeten 1.200 woningen bij. Voor wonen in de dorpen is geld beschikbaar, maar de grenzen zijn in zicht: de vraag neemt toe, zeker die van de bijzondere doelgroepen, terwijl de mutatiegraad afneemt. Het toevoegen van woningen wordt daardoor extra noodzakelijk, ook flexwoningen. Rijtjeswoningen zijn volgens de gemeente op veel plekken mogelijk. Wonen Noordwest Friesland heeft veel eengezinswoningen. Die kunnen worden ingezet voor het huisvesten van statushouders. Splitsen van die woningen zou, gegeven de demografische ontwikkelingen, ook een optie kunnen zijn.

Wachttijden en bouwen zijn grote issues voor de Bewonersraad, maar de corporatie moet leveren, stelt de andere gemeente, die op dit punt slechts kan faciliteren. Omdat het niet mogelijk is onbeperkt bij te bouwen, lopen de wachttijden op. Dat is een van de dilemma's waarmee de corporaties worstelen. Een ander dilemma is de ontwikkeling in de regio: dan weer is er sprake van groei; dan weer van krimp. Dat is een spagaat voor de corporatie, die aan de vraag van nu moet voldoen en wil anticiperen op de vraag die over een aantal jaar mag worden verwacht.

#### Bewonersraad

Het aantal eengezinswoningen dat Wonen Noordwest Friesland in bezit heeft is fors; daarmee sluit hun aanbod niet altijd aan op de vraag. Ze moeten dus bedenken hoe ze het bestaande vastgoed kunnen omkatten. Het stemt de Bewonersraad tot tevredenheid dat de corporatie daar überhaupt over na wil denken. Als er kansen zijn voor sloop/nieuwbouw, dan speelt Wonen Noordwest Friesland daar op in. De Bewonersraad is dan altijd betrokken, in verband met de benodigde 70% akkoordverklaringen.

### Overige belanghebbenden

Wonen Noordwest Friesland heeft diverse sloop/nieuwbouwprojecten achter de rug; de verkoop van woningen is beperkt, aldus een van de overige belanghebbenden. Flexwonen is in het gebied waarin Wonen Noordwest Friesland opereert niet per se aan de orde. Maar er komt wel dubbele vergrijzing aan en het is de vraag hoe Wonen Noordwest Friesland hierop zal anticiperen.

Wonen Noordwest Friesland participeert in het regionale woonruimteverdeelsysteem. Een andere belanghebbende meent dat de corporatie in een uitdagende situatie zit vanwege de spreiding van haar bezit.

### 2.3.3 Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

**8,1**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Wonen Noordwest Friesland ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit met een goed.**

#### *Gemeenten*

Bij Wonen Noordwest Friesland ligt de nadruk op renovatie, maar de kwaliteit van de woningen is al op een goed niveau, stelt een gemeente. Er zijn prestatieafspraken gemaakt over de gewenste energielabels voor het bezit; daarin zijn nog stappen te zetten. Wonen Noordwest Friesland kan snelle slagen maken; de financiële continuïteit moet daarbij goed in het oog worden gehouden. In Minnertsma zijn er hele straten gasloos gemaakt en verbeterd. Dat is volgens de andere gemeente een verrijking voor het dorp en voor de mensen die er wonen. In Bitgum zijn 46 vooroorlogse woningen gesloopt; ervoor zijn 46 nieuwe, energiezuinige woningen voor in de plaats gekomen. De straten zijn er door de betrokken gemeente opnieuw aangelegd. Het geheel heeft impact op alles in het dorp.

#### *Bewonersraad*

Het bezit staat er goed voor. De corporatie investeert hierin en ook de verduurzaming van het bezit pakken ze op. Ze stellen hierin de juiste prioriteiten, ook als het gaat om het wegwerken van E-, F- en G-labels.

#### *Overige belanghebbenden*

Het woningbezit van Wonen Noordwest Friesland staat er goed bij; dat was niet altijd het geval, stelt een van de overige belanghebbenden. Onderhoud en renovaties worden nu per dorp aangepakt. Verdere verduurzaming is nog nodig; de energieprestatie is niet van alle woningen even goed. De corporatie heeft daar een realistische kijk op: ze willen eerst toe naar label B en kijken daarna hoe ze naar label A kunnen komen.

Met het oog op de nationale prestatieafspraken ligt er nog een behoorlijke agenda, meent een andere belanghebbende. Maar Wonen Noordwest Friesland denkt goed na over hoe ze haar portefeuille klaar voor de toekomst kan maken.

### 2.3.4 Thema 4: Wonen en zorg

**7,3**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Wonen Noordwest Friesland ten aanzien van wonen en zorg met een ruim voldoende.**

#### *Gemeenten*

Dit onderwerp heeft volgens een van de gemeenten de volle aandacht van de corporaties. De Bewonersraad wijst op de noodzaak van spreiding van bijzondere groepen, omdat anders de leefbaarheid onder druk kan komen te staan. De sociale problematiek wordt steeds groter. Voorlopig is gekozen voor integratie, maar daarbinnen moet, wat betreft deze gemeente, ruimte zijn voor nuances. Oplossingen als Skeave Huse moeten ook in beeld blijven.

Corporaties kijken hoe ze mensen met een kwetsbare of migratie-achtergrond het beste kunnen spreiden en dat is belangrijk, stelt de andere gemeente. Mensen uit aandachtsgroepen hebben vaak ook een hulpvraag; die ligt bij het sociaal domein.

Wonen Noordwest Friesland doet wat ze kan als het gaat om het huisvesten van statushouders, maar meer doen zou in de ogen van deze gemeente fijn zijn.



### *Bewonersraad*

Op termijn wordt dit een problematisch thema, vanwege onder meer het toenemend aantal senioren en mensen die zorg nodig hebben. Ook het aantal arbeidsmigranten en statushouders neemt toe; daarin pakken sommige gemeenten ook wel zelf hun verantwoordelijkheid. De huisvesting in het kader van 'Weer thuis' is gecompliceerd: er zijn veel verschillende doelgroepen en het geclusterd huisvesten hiervan doet ook wat met je leefbaarheid.

### *Overige belanghebbenden*

Wat betreft statushouders wordt er volgens een van de overige belanghebbenden, voldaan aan de opgaven. Het zit ook in de bestuurder van Wonen Noordwest Friesland zelf om meer dan het minimale te doen voor bijzondere doelgroepen. De corporatie beschikt over aangepaste woningen, maar die worden niet altijd gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn, vindt een andere belanghebbende. Er zijn woningen nodig voor uitstromers, en vaak ook zorg, maar ook instromers kunnen aanpassingen nodig hebben.

Op VFW-niveau is geconstateerd dat het belangrijk is eerst de opgave duidelijk in beeld te krijgen wat er speelt. Het lijkt een van de collega-corporaties erg lastig om in de dorpse context invulling te geven aan deze opgave vanwege de grote impact die bijzondere doelgroepen kunnen hebben op de lokale gemeenschappen.

Men vindt elkaar binnen het zorglandschap, dat wil zeggen: gemeenten, Wonen Noordwest Friesland en andere zorgpartijen. Op de lange termijn moet er in samenhang en visie worden ontwikkeld en daarbij zijn al deze partijen nodig.

## 2.3.5 Thema 5: Leefbaarheid

**8,1**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van WNF ten aanzien van leefbaarheid met een goed.**

### *Gemeenten*

Leefbaarheid is veelvuldig onderwerp van bespreking in de provinciale Taskforce Wonen en zorg in een van beide gemeenten. De prestatieafspraken zouden er mede toe moeten leiden dat de professionele zorg ontlast kan worden. Dat kan bijvoorbeeld door de inzet van huismeesters en wijkondersteuners. In de komende tijd moeten alle partijen op dit punt een tandje bijzetten. Nieuwbouwwoningen van Wonen Noordwest Friesland hebben volgens de andere gemeente geen berging meer in de tuin voor fietsen. Maar dat hoort er hier wel bij, want het OV is slecht geregeld. Mensen stallen nu hun (elektrische) fiets in woonkamer of douche, of op straat. Dat heeft ook een leefbaarheidsaspect.

Verder is de leefbaarheidsaanpak van Wonen Noordwest Friesland uitmuntend. Vanzelfsprekend opereren ze met hun eigen agenda, maar hun aanpak, ook door hun eigen gebiedsregisseurs, is heel waardevol. Wonen Noordwest Friesland zoekt als het gaat om leefbaarheid altijd naar de verbinding, zowel met de gemeente als met de dorpsbelangen.

### *Bewonersraad*

Hoewel de problemen in Leeuwarden op dit punt vele malen groter zijn dan in het werkgebied van Wonen Noordwest Friesland, heeft de corporatie leefbaarheid hoog in het vaandel. Verbinding in de kernen is een speerpunt en in het kader van hun 'straatpraat' gaat Wonen Noordwest Friesland de wijken in om op te halen wat mensen beweegt en te vragen wat Wonen Noordwest Friesland beter kan doen. Dat is in de ogen van de Bewonersraad beter dan alleen maar beleidsstukken schrijven.

### *Overige belanghebbenden*

Wonen Noordwest Friesland is, volgens een van de overige belanghebbenden, van oudsher een corporatie die leefbaarheid hoog op de agenda heeft staan, de corporatie onderhoudt nauw contact met alle dorpen in hun werkgebied. De corporatie trekt er op uit, onderhoudt de binding met haar

huurders en lost, met haar samenwerkingspartners, overlastsituaties en geschillen tussen huurders op. Kleine leefbaarheidsactiviteiten zijn enorm belangrijk, stelt een andere belanghebbenden. Daar helpt Wonen Noordwest Friesland ook aan mee. Als het gaat om de dorpshuizen is de corporatie wellicht té royaal geweest. Maar het onderstreept dat Wonen Noordwest Friesland leefbaarheid hoog in het vaandel heeft.

### 2.3.6 *Relatie en communicatie*

**8,0**

**De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Wonen Noordwest Friesland met een goed.**

#### *Gemeenten*

De wethouders van gemeente A zijn tevreden over de samenwerking met Martine Huizinga en haar team. Bij Wonen Noordwest Friesland is er vanzelfsprekend veel aandacht voor het vastgoed, maar de focus is ook nadrukkelijk gericht op het sociaal domein. Daarbinnen hebben ze te maken met de doelgroep waar ook de gemeente veel mee te maken heeft.

Het overleg tussen deze gemeente en de corporaties over wonen en dat over het sociaal domein zijn samengevoegd en in een breder verband geplaatst; ook de Bewonersraad praat mee.

De samenwerking met Wonen Noordwest Friesland en gemeente B is goed, het bestuurlijk overleg verloopt prima. Gemeente en Wonen Noordwest Friesland weten elkaar goed te vinden; ze komen elkaar overal tegen. De contacten op de werkvloer zijn eveneens prima. Wonen Noordwest Friesland komt met ideeën naar de gemeente en daar komt vaak iets moois uit voort. De ene keer gaat dat makkelijker dan de andere, maar het lukt altijd. Er is veel contact tussen de gebiedsregisseurs van deze gemeente en die van Wonen Noordwest Friesland over onder meer wonen, leven en energiearmoede.

#### *Bewonersraad*

Tussen de Bewonersraad en Wonen Noordwest Friesland is er een gelijkwaardige en volwassen relatie. De Bewonersraad is heel leergierig: "Wij zitten overal vooraan in de bus, dus we hebben graag het stuur in handen." Dat kan natuurlijk niet: Wonen Noordwest Friesland zit zelf aan het stuur, maar de Bewonersraad zit er met plezier in de bijrijdersstoel.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen goed te spreken over de relatie met Wonen Noordwest Friesland, zowel op bestuurlijk als op operationeel niveau. Er zijn in coronatijd wel achterstanden opgelopen, die nog niet allemaal zijn ingelopen.

Ook de communicatie is goed. De lijnen zijn kort en de organisatie is laagdrempelig.

De directeur-bestuurder van Wonen Noordwest Friesland heeft volgens een van de overige belanghebbenden overzicht, ze is rustig en kan makkelijk schakelen; ze is toegankelijk en binnen redelijke termijn bereikbaar. Een ander noemt de directeur-bestuurder heel open, er wordt op een vriendelijke manier gecommuniceerd en het is prettig om samen te werken. Er wordt op een positieve manier verbinding gezocht.

De collega-corporaties werken samen bij het maken van de prestatieafspraken en binnen in de Vereniging Friese Woningcorporaties (VFW). Contact met de collega-corporaties vindt veelal op bestuurlijk niveau plaats. Met een van de collega's wordt een controller gedeeld en wordt samengewerkt op treasury-terrein. Met een andere collega-corporatie wordt gezocht naar mogelijkheden om aan de samenwerking meer vorm te geven, bijvoorbeeld op het gebied van HR.

### 2.3.7 Invloed op beleid

7,7

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Wonen Noordwest Friesland met een goed.

#### Gemeenten

Hoewel gemeente A wel het idee heeft dat er iets gebeurt met de ideeën die van de gemeente naar de corporatie gaan, is het niet altijd even duidelijk of en waarom iets wel of niet of wel lukt en of het wel of niet financieel kan.

Volgens gemeente B mag je niet verwachten dat 'wij willen het zo hebben' volledig door de corporatie wordt overgenomen. Zo werkt het niet; je voert gesprekken met elkaar en in het overleg over de prestatieafspraken lever je over en weer een bijdrage aan elkaars standpunten. Meer invloed is niet nodig.

#### Bewonersraad

De Bewonersraad zit bij beleidsontwikkeling door Wonen Noordwest Friesland altijd vroeg aan tafel. Dat was bijvoorbeeld zo bij de ontwikkeling van een nieuwe klantvisie en ook bij het opstellen van de portefeuillestrategie. Bij de totstandkoming van de prestatieafspraken zitten partijen ook weer bij elkaar; zo oefen je over en weer invloed uit.

#### Overige belanghebbenden

Er is regelmatig overleg tussen Wonen Noordwest Friesland en de overige belanghebbenden, hierin wordt gespard en gepraat over ervaringen en oplossingen. De insteek is om elkaar te helpen waar dat kan. Er vindt daarmee over en weer ook invloed op beleid plaats. WNF luistert naar suggesties en feedback en doet daar ook daadwerkelijk wat mee.

## 2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

### 2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- Alles gaat er goed. Er zijn geen klachten van de huurders van Wonen Noordwest Friesland;
- Afspraken tussen gemeente en Wonen Noordwest Friesland worden nagekomen en geborgd in de organisatie;
- Wonen Noordwest Friesland brengt nieuwe inwoners met elkaar in contact;
- Er wordt intern goed gekeken naar de verbinding tussen agenda en sturing.
- De bestuurder heeft een duidelijk doel voor ogen en een goed plan daarbij;
- De manier waarop de directeur-bestuurder het voorzitterschap van de VFW ter hand heeft genomen.
- Wonen Noordwest Friesland staat midden in de maatschappij en is betrokken.
- De straatpraat: is "supermooi, maar nog wel te weinig";
- De manier waarop Wonen Noordwest Friesland haar werk doet: bereikbaar, welwillend, prettig;
- De bereidheid om open te staan voor de ander en van hem of haar te willen leren;
- De feestelijke oplevermomenten.

#### 2.4.2 *Leer- en verbeterpunten*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

- Laat zorgpartijen ook formeel aanhaken bij het opstellen van de prestatieafspraken. Gegeven het toenemend aantal uitstromers en mogelijke overlast die dit met zich meebrengt, moeten partijen gezamenlijke klaar zijn voor de nieuwe toekomst;
- Het tempo van verduurzaming, ook met het oog op het in toom houden van de betaalbaarheid, mag omhoog;
- De communicatie zowel naar huurders als naar bewoners en gemeenten. Zet daarvoor ook de dorpskrant in.

#### 2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Let op de financiële continuïteit; er zijn grenzen aan de mogelijkheden;
- Ontwikkel gezamenlijk beleid voor laagdrempelige hulp en ondersteuning in de buurt;
- Heb nog meer aandacht voor bijzondere groepen en beschikbaarheid voor urgenties; dit is noodzakelijk gegeven de steeds lager wordende mutatiegraad;
- Maak een pas op de plaats als dat nodig is: zie af van verkoop en voeg toe, ook voor jongeren, die nu niet kunnen kopen;
- De druk op leefbaarheid neemt toe. Heb oog voor aandachtsgroepen, heb oog voor de leefbaarheid in de 40 dorpen en laat ons elkaar daar maximaal in vinden;
- Maak gezamenlijk meerjarenafspraken, bepaal samen de stip op de horizon.
- Ga zo door, jullie doen het hartstikke goed, ook in VFW-verband.
- Blijf inzetten op de verbinding tussen huurders en op leefbaarheid;
- Werk verder aan de interne organisatieontwikkeling; denk strategisch na over de toekomstbestendigheid van de organisatie. Vul open plekken in met functionarissen die het voldoen aan de opgaven verder mogelijk maken;
- Zet de nauwe samenwerking met je stakeholders voort; werk op termijn zo integraal mogelijk samen;
- Overweeg vergaande(r) samenwerking met anderen.

### 2.5 **Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

#### **Proces tot het komen van de prestatieafspraken**

##### *Gemeenten*

In het tripartite overleg worden mooie gesprekken gevoerd, waarin men probeert elkaar te helpen, vertelt een gemeente. De basis voor de prestatieafspraken is de gemeentelijke woonvisie; aan de totstandkoming hiervan heeft Wonen Noordwest Friesland ook bijgedragen. Het tot stand komen van de woonvisie heeft all-in 1,5 jaar geduurd: alle partijen konden aan de voorkant meepraten en er waren inspreekrondes om op het concept te reageren. Iedereen zou zich er in kunnen herkennen

Het proces waarin de prestatieafspraken tot stand komen verloopt goed, net als de monitoring, aldus de andere gemeente. Ook de uitkomsten van de besprekingen in de provinciale Taskforce Wonen en Zorg vormen input voor de prestatieafspraken.

### *Bewonersraad*

Ook de Bewonersraad brengt jaarlijks een bod uit aan de gemeentes waarin de raad actief is. De weg naar prestatieafspraken verloopt vervolgens in de ene gemeente makkelijker dan in de andere. Waar door de ene gemeente inhoudelijke en tijdige input wordt geleverd, is het in een andere een kwestie van knippen en plakken, een maand voordat de prestatieafspraken getekend moeten worden. Dat maakt het voor Wonen Noordwest Friesland in de bedrijfsvoering lastig en voor de Bewonersraad in de richting van haar achterban.

### **Kwaliteit van de prestatieafspraken**

#### *Gemeenten*

Er is in gemeente A tevredenheid over de koppeling die ook in de prestatieafspraken is gelegd tussen wonen en het sociaal domein. De prestatieafspraken beslaan voor 60% kwesties in het sociaal domein en gaan voor 40% over de stenen. In de prestatieafspraken is verder een hele paragraaf gewijd aan energiearmoede en wat partijen daaraan kunnen doen, bijvoorbeeld verduurzaming van het bezit.

De prestatieafspraken die er tot nu toe in gemeente B waren, konden meer scherpte gebruiken. Het evaluatieproces dat nu loopt, moet daartoe leiden. Dat is de gezamenlijke overtuiging van alle betrokkenen. Die scherpte is ook nodig in de aanloop naar de uitvoering van de woondeal.

#### *Bewonersraad*

In Noardeast Fryslân zijn de prestatieafspraken van prima kwaliteit. In die gemeente zijn allerlei werkgroepen actief, waarin niet alleen de corporaties en de Bewonersraad participeren, maar ook partners uit het sociaal domein; de mensen weten elkaar zo makkelijk te vinden. De werkgroepen houden de vinger aan de pols, waardoor aan het eind van het jaar alle seinen op groen staan. Dat is een mooi uitgangspunt voor de nieuwe prestatieafspraken.

### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Wonen Noordwest Friesland wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de 'vermogensinzet', dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

### 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Perspectief 3: Presteren naar Vermogen</b>			
Vermogensinzet	8,0	100%	<b>8,0</b>

### 3.3 Vermogensinzet

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd (twee pluspunten) vanwege de wijze waarop Wonen Noordwest Friesland bij haar vermogensinzet maatschappelijke overwegingen een rol laat spelen en elk besluitvormingsproces de belangen van huurders meeneemt en belanghebbenden consulteert. De corporatie spant zich, ook in financiële zin, in om te leveren wat voor de lokale opgave nodig is. Wonen Noordwest Friesland heeft lef om met de gemeenten en andere belanghebbenden het gesprek aan te gaan over het nog financieel nog scherper te koersen om maximaal maatschappelijk effect te sorteren.

#### **Wonen Noordwest Friesland heeft begrotingen als vertaling van haar beleid**

Wonen Noordwest Friesland heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een begroting opgesteld. Elke begroting is een jaarschijf bij de meerjarenbegroting en wordt omschreven als de financiële vertaling van het beleid van de corporatie. De begroting geeft inzicht in de mogelijkheden die Wonen Noordwest Friesland heeft voor haar vermogensinzet. De concrete koppeling tussen de opgaven van de corporatie en haar visie op vermogen is de visitatiecommissie niet volledig helder. De feitelijke begroting is vooral functioneel van opzet en is gericht op de output. Hoe de verschillende outputs moeten leiden tot het bereiken van de maatschappelijke doelen kan inzichtelijker worden door de opgaven en de inzet van financiële middelen op een overkoepelend niveau aan elkaar te koppelen. Overigens start elk begrotingsjaar met het opstellen van een

kaderbrief met vijf speerpunten. Op basis van de kaderbrief en de gekozen richting in het ondernemingsplan en de klantvisie zijn de strategische doelstellingen benoemd. Op die manier is er wel een impliciete koppeling tussen de begroting en de opgaven van de corporatie.

### **Wonen Noordwest Friesland kan de keuze van haar vermogensinzet goed onderbouwen**

Uit de gesprekken met de directeur-bestuurder, de RvC en de bestudeerde documentatie blijkt dat Wonen Noordwest Friesland de maatschappelijke overwegingen duidelijk een rol geeft bij het maken van keuzen. In elk besluitvormingsproces worden de belangen van huurders meegenomen en belanghebbenden worden geconsulteerd. Een voorbeeld van dit laatste is de huidige portefeuille strategie, die in 2020 opgesteld is in afstemming met verschillende belanghouders.

Bij te maken keuzes wordt in eerste instantie gekeken naar betaalbaarheid, vervolgens naar beschikbaarheid en daarna naar duurzaamheid, kwaliteit en overige zaken. Deze volgorde is vooral gekozen in het belang van huurders en is onderdeel van de portefeuillestrategie. In 2022 hebben betaalbaarheid en duurzaamheid een hogere prioriteit gekregen, om zo een antwoord te geven aan de gestegen woonlasten voor de bewoners door de inflatie en de hogere energielasten. Om de transparantie te vergroten kan Wonen Noordwest Friesland deze keuzes, de maatschappelijke overwegingen die daaraan ten grondslag liggen en de daarbij intern gevoerde discussies beter documenteren.

### **Wonen Noordwest Friesland bespreekt met belanghebbenden de financiële ruimte om scherpe keuzes te maken**

Wonen Noordwest Friesland had zich voorgenomen om met haar belanghebbenden de discussie te voeren over de overgang naar een duurzaam business model. Hierover is afgelopen jaren uitgebreid gesproken met de organisatie, het MT en de RvC. Een duurzaam businessmodel is een model waarbij de continuïteit gegarandeerd is. In eerste instantie is dat vertaald naar een operationele kasstroom van € 8 miljoen, zodat er ruimte investeringen is. Later is verkend of het 3-compartimenten-model daarbij kan helpen. Daarover vinden nu gesprekken plaats.

Voor de overgang naar een duurzaam businessmodel is zicht op de opgave nodig en zicht op de ruimte die er is in de huidige exploitatie. Daarna wordt duidelijk of er keuzes gemaakt moeten worden met betrekking tot de ambities. Om die reden is in 2022 en 2023 gewerkt aan het huur- en kwaliteitsbeleid. De consequenties daarvan kunnen worden doorgerekend in de meerjarenbegroting van 2024 en verder.

### **Wonen Noordwest Friesland monitort de normen van de externe toezichthouders**

Wonen Noordwest Friesland monitort het voldoen aan de normen voor kasstromen en vermogen van de externe toezichthouders aan de hand van haar periodieke rapportages. Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Wonen Noordwest Friesland aan het einde van 2021 gebruikt de visitatiecommissie de ratio's van het Aw, die de corporatie ook zelf hanteert:

- |                                  |       |                 |
|----------------------------------|-------|-----------------|
| • Loan-to-Value (beleidswaarde): | 42%   | (norm Aw ≤ 85%) |
| • Interest Coverage Ratio (ICR): | 2,21  | (norm Aw ≥ 1,4) |
| • Solvabiliteit (beleidswaarde): | 53,2% | (norm Aw ≥ 15%) |

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen op basis van eigen beleid te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit



geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Behalve op deze drie verplichte ratio's stuurt Wonen Noordwest Friesland vooral op kasstromen. De corporatie gebruikt daarvoor de indicator 'terugverdiendtijd leningportefeuille uit de operationele kasstroom' met de norm van 35 jaar die ook het WSW als signaleringswaarde gebruikt.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Wonen Noordwest Friesland aan de goede kant van de normen van het Aw zit. Maar de operationele kasstroom is te laag is om een fors stijgende leningportefeuille, die nodig is om in de pas te lopen met de Nationale Prestatieafspraken, aan te kunnen. De norm wordt al na vijf jaar overschreden als er geen ingrepen worden gedaan in de investeringsplanning. Dat vraagt om ferme keuzes; Wonen Noordwest Friesland is zich hiervan bewust en voert hierover het gesprek met belanghebbenden.

#### **Aw: financiële continuïteit en rechtmatigheid**

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Wonen Noordwest Friesland beoordeeld. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit. De risico inschatting is 'laag' op vrijwel alle onderdelen van het kader dat Aw hanteert. Alleen op het onderdeel Rechtmatigheid, uitgaven aan leefbaarheid, zag de Aw, zo blijkt uit de Toezichtsbrief 2020, risico's.

Die hebben te maken met het feit dat Wonen Noordwest Friesland in haar streven naar het vergroten van leefbaarheid in de kernen gedurende de visitatieperiode geïnvesteerd heeft in een aantal multifunctionele centra (MFC's). Dit paste uitstekend binnen het eigen beleid, maar was in de ogen van de Aw niet in overeenstemming met wet- en regelgeving op dit punt. De Aw zag dit als een ongeoorloofde vorm van sponsoring en sommeerde Wonen Noordwest Friesland de uitgekeerde bedragen terug te vorderen en toezeggingen met betrekking tot nog uit te keren bedragen in te trekken. Wonen Noordwest Friesland heeft zich hiertegen tot het uiterste verzet, mede op grond van juridische argumenten. Met de Aw zijn goede afspraken gemaakt:

- WNF komt met de besturen van de betreffende MFC's een 20-jarig huurcontract overeen voor de huur van ruimte in het MFC;
- De toegezegde onrechtmatige bijdrage wordt verlaagd met de totale waarde van dit huurcontract;
- De Aw geeft WNF een waarschuwing. Indien WNF in de toekomst zich tot onrechtmatige uitbetalingen inzake leefbaarheid verplicht, zal de Aw stevig interveniëren;
- Bestuur en RvC zullen de huidige leefbaarheidsregeling van WNF expliciet toetsen aan de regelgeving in Woningwet en BTIV. De Aw zal de notitie met bevindingen en eventuele voorgestelde aanpassingen van de regeling (gesteund door RvC en bestuur) uiterlijk 1 april 2021 ontvangen.

De visitatiecommissie vindt dat Wonen Noordwest Friesland goed is aangesloten op de maatschappelijke vraagstukken van het Friese platteland. In de veertig kernen, waar de corporatie actief is, zijn de gezamenlijke buurtvoorzieningen van groot belang voor ontmoeting en het zelfredzaam maken van de bewoners. De grenzen van de wet zijn opgezocht en dit komt ten goede aan wat voor de lokale opgave nodig is en wordt ook door de twee gemeenten als belangrijk aangemerkt.

In de governance-inspectie van 2021 constateerde de Aw onder meer dat het op korte termijn realiseren van een risicocontrolframework noodzakelijk was en dat de controlfunctie moest worden ingevuld. Dit heeft Wonen Noordwest Friesland opgepakt.

### **Wonen Noordwest Friesland scoort gemiddeld op doelmatigheid**

Wonen Noordwest Friesland scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten tijdens de eerste twee jaar van de visitatieperiode een A-score, de hoogst haalbare. In 2021 wordt een C gescoord, in 2022 een B. In 2021 was er sprake van iets hogere kosten door inleen en een verschuiving in de toerekeningssystematiek. Daardoor kwamen de gemiddelde kosten iets hoger uit. In 2022 stabiliseerden de gemiddelde kosten per vhe.

## 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Wonen Noordwest Friesland wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren</b>					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	<b>8,0</b>	33%	<b>7,8</b>
	Prestatiesturing	8,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen			<b>8,0</b>	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	<b>7,5</b>	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

### 4.3.1 Strategievorming

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de totstandkoming van het ondernemingsplan met belanghebbenden, de duidelijkheid van het plan en de doorwerking van de strategie in jaarplannen op het operationele niveau.

## **Wonen Noordwest Friesland heeft samen met haar belanghouders ondernemingsplannen opgesteld**

Wonen Noordwest Friesland heeft voor de visitatieperiode een langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in twee ondernemingsplannen: 'Ticht by hus' voor de jaren 2016-2020 en 'Met elkaar voor elkaar' voor de jaren 2022-2025. Zie voor de inhoud ervan paragraaf 1.6 Ambitie. In deze paragraaf over strategievorming staan we stil bij het proces. Bij het opstellen van beide ondernemingsplannen zijn huurders en andere belanghebbenden nadrukkelijk betrokken. Voor het opstellen van het tweede plan is een projectgroep geformeerd, bestaande uit medewerkers van Wonen Noordwest Friesland, de Bewonersraad en de twee gemeenten waarin Wonen Noordwest Friesland werkzaam is. Deze projectgroep heeft antwoorden gezocht op de vraag hoe de belanghebbenden het beste konden worden betrokken bij het totstandkomingsproces. Er werd uiteindelijk gekozen voor een integrale aanpak waarbij gesprekken en discussiebijeenkomsten zijn gehouden met vele belanghouders: naast gemeenten en Bewonersraad ook zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, ouderenorganisaties, ontwikkelaars, bouwers en dorpsbelangen. Wonen Noordwest Friesland heeft daarnaast 123 'voordeurgesprekken' gevoerd met de huurders om hen te vragen wat zij vonden van de woning, de woonomgeving, hun burens en wat we beter kon in de dienstverlening.

Wonen Noordwest Friesland is voornemens het ondernemingsplan jaarlijks opnieuw te bespreken met haar belanghouders en het zo nodig bij te stellen. Op die manier ontstaat er een interactieve beleidscyclus.

Wonen Noordwest Friesland beschrijft op alle punten de doelen die ze wil bereiken en koppelt daar doelstellingen aan die deels SMART zijn, zoals 'We gaan de conditiescore van buitenzijde van de woningen regelmatig meten en streven daarbij per complex naar een score van 3.'

De visitatiecommissie heeft gesprekken met belanghebbende gevoerd, zoals in hoofdstuk 2 is toegelicht. De commissie kreeg als boodschap van de corporatie mee om in de gesprekken niet overnieuw te doen wat de corporatie zelf in het afgelopen jaar al met de belanghebbenden had besproken voor het opstellen van het Ondernemingsplan. Er was zorg dat het veld van belanghebbenden teveel zou worden belast met dezelfde vraag. Wij hebben vastgesteld dat er inderdaad een intensief proces met belanghebbenden is geweest en het Ondernemingsplan herkenbaar is ingevuld op basis van wat is ingebracht.

## **Wonen Noordwest Friesland werkt met jaarplannen**

Wonen Noordwest Friesland werkt in de jaren 2019 tot en met 2022 met jaarplannen. De titels van de jaarplannen in 2021 (de kunst van het verbinden) en 2022 (de verbinding versterken) verwijzen naar de sterkere externe oriëntatie. Hiermee wil de corporatie invulling geven haar nieuwe ondernemingsplan en de verbinding met de huurders en samenwerkingspartners verder versterken. De speerpunten van beleid borduren voort op die uit de ondernemingsplannen en zijn vertaald naar acht strategische doelstellingen waarop wordt gestuurd. Om deze doelstellingen te behalen werkt Wonen Noordwest Friesland met KPI's en daarbij behorende normen. De voortgang wordt besproken in tertiaalrapportages, die een stoplichtmodel zeer toegankelijk zijn.

#### 4.3.2 Sturing op prestaties

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd omdat er nieuwe instrumenten voor sturing op de prestaties in de afgelopen vier jaar zijn toegevoegd. Deze worden in samenhang gebruikt. En de sturingsinformatie voor de directie en de rvc zijn verbeterd en de strategische risico's zijn in beeld. De rolverdeling tussen bestuur en RvC is duidelijk. En er zijn goede analyses uitgevoerd over de huidige vastgoedportefeuille en wat de wensportefeuille van de toekomst is.

In de visitatieperiode zijn onder meer drie notities opgesteld om de sturing op prestaties expliciet te maken en eerdere beleidslijnen te actualiseren:

- Visie op besturen en toezicht houden bij Wonen Noordwest Friesland 2020
- Investeringsstatuut 2020
- Portefeuillestrategie

De visie op besturen en toezicht gaat in op de verantwoordelijkheid voor het realiseren van de doelstellingen, de strategie, het beleid, de financiering en de onderlinge wisselwerking in rollen. Het vormt voor bestuur en toezichthouders een gezamenlijk vertrekpunt. Er wordt gewerkt op basis van dezelfde basiswaarden, zoals die ook zijn vastgelegd in het ons ondernemingsplan: 'dienstbaarheid, efficiency, gedrevenheid en betrokkenheid'. De visie op bestuur is puntsgewijs uitgewerkt voor het bestuur en de RvC en spelregels voor het samenspel zijn beschreven. De drie hoofdrollen van de RvC staan centraal: 1. Toezichthouder; 2. Adviseur/klankbord en 3. Werkgever. Een uitgangspunt is dat de RvC in verbinding staat met interne en externe belanghouders van Wonen NWF. Dat is van belang om de rol van klankbord en toezichthouder te kunnen uitvoeren.

De visitatiecommissie ziet dat in deze visie in de bijlagen tot in detail is uitgewerkt wat de harde en zachte kaders zijn. De harde kaders gaan over strategie, beleid, afspraken en verantwoording. Denk hierbij aan het ondernemingsplan en de prestatieafspraken. Interessant is dat ook het zachte kader is uitgewerkt. Het gaat dan om overleggen huurdersorganisaties en de ondernemingsraad, en ook berichtgeving in de media. De visitatiecommissie leest hieruit dat er bewust toetsing plaatsvindt in een balans van de dingen die al op papier zijn gezet (afspraken en beleid) en wat met de voelsprietten buiten en binnen wordt opgehaald. Door deze twee bronnen expliciet in het visiedocument op te nemen, is er voor het bestuur en de toezichthouder ruimte om juist de informatie vanuit de voelsprietten in de maatschappelijke afweging te brengen.

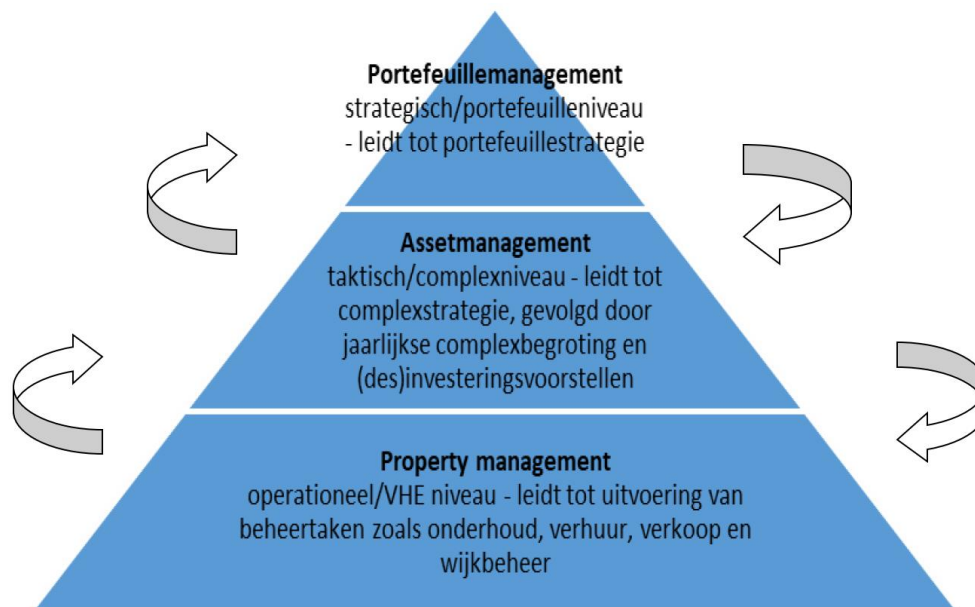
In het [Investeringsstatuut](#) is beschreven dat voor het bestuur en RvC het behalen van maatschappelijke resultaten voorop staat. Wonen NWF ontleent haar bestaansrecht aan de maatschappelijke omstandigheden op het gebied van de volkshuisvesting en daaraan gelieerde problematiek. Volkshuisvestelijke belangen zijn leidend en de missie en visie zijn daarbij bepalend. Het gaat hierbij om meer dan alleen kwalitatief goede en betaalbare woningen voor zittende huurders. Gezamenlijk vertrekpunt is wat de wetgever beoogt met de regels ('de bedoeling' en niet de letterlijke tekst van regelgeving). Dat gezamenlijk vertrekpunt is besproken met belanghouders en is vastgelegd in missie, visie, ondernemingsplannen strategische doelstellingen.

Wonen Noordwest Friesland hanteert een aantal criteria voor het beoordelen van een investering: 1. Strategische toetsen; 2. Organisatorische toets; 3. Technische toets en 4. Financiële toetsen. Bij de strategische toets gaat het om de mate waarin de investering past in de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen zoals geformuleerd in de portefeuillestrategie en/of het portefeuilleplan.

De visitatiecommissie constateert dat voor de beoordeling van diverse typen projecten scenario's zijn ontwikkeld. Een voorbeeld zijn scenario's voor de uitwerking van de renovatieprojecten. Van alle scenario's worden de maatschappelijke, bouwtechnische (zie hiervoor het document Basiskwaliteit) en financiële prestaties geanalyseerd en beoordeeld. Ook wordt de markttechnische haalbaarheid onderzocht.

In het toetsingskader is een aparte paragraaf opgenomen over desinvesteringen. Deze gaat over verkoop van complexen en de strategische aankoop van grond of vastgoed. De toetsing hiervan verloopt anders dan die van de investering in reguliere projecten. Dan spelen zaken als de wettelijke kaders en externe taxatie van de waarde. De visitatiecommissie waardeert de aandacht voor desinvesteringen om daarmee het speelveld volledig wordt afgedekt.

Voor [de portefeuillestrategie](#) is het proces van vastgoedsturing geheel herzien. Bij dit proces wordt onderscheid gemaakt tussen strategisch niveau (de portefeuillestrategie), tactisch niveau (de complexsessies) en operationeel niveau (de uitvoering). In de onderstaande figuur is uitgewerkt hoe de portefeuillestrategie doorwerkt in assetmanagement en in property management.



Kern van de portefeuillestrategie is de wensstrategie, die over tien jaar moet worden bereikt. Dat vraagt mutaties in het huidige bezit. Dit gaat onder meer om het woningtype. Zo zijn er meer levensloopbestendige en 70+ geschikte woningen nodig en kan het aantal gezinswoningen dalen. Ook op andere indicatoren, bijvoorbeeld betaalbaarheid en duurzaamheid zijn er wensen geformuleerd.

De visitatiecommissie constateert dat de verschillende instrumenten in samenhang worden gebruikt en er ten opzichte van vier jaar geleden stappen zijn gezet, in lijn met de aanbevelingen van de vorige visitatie.

## 4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

### 4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

**8,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege kennis die wordt ingebracht vanuit de een brede opvatting van volkshuisvesting. Ook wordt de specifieke lokale context door de RvC ingebracht.**

De RvC is goed maatschappelijk aangehaakt. Er zijn verbindingen met het maatschappelijke middenveld vanuit diverse achtergronden, variërend van zorg, financiën tot en met de corporatiesector. Het Friese platteland heeft bijzondere kenmerken en de RvC heeft goed voeling met de vraagstukken in de samenleving. Er is een hoge mate van burgerzin en dat vraagt om het goed luisteren naar de lokale wensen en inzichten.

De RvC is zich ervan bewust dat de corporatie de beperkte middelen met een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement moet inzetten. Het vraagt om een efficiënte manier van werken en scherp sturen op wat kan en moet. Een commissaris zei: *“Als Wonen Noordwest Friesland alles gaat doen wat in de Nationale Prestatieafspraken staat op thema’s als nieuwbouw en verduurzaming, dan past dat niet binnen het financiële kader op de middellange termijn en lopen we uit de ratio’s.”*

#### **Voorbeeld sturen op efficiëntie**

Een goed voorbeeld hiervan is dat er in bepaalde dorpen aan de corporatie gevraagd wordt om te bouwen passend bij het dorpsgezicht. Dat houdt in het toevoegen van zelfstandige en twee-onder-een-kap woningen. De kosten van deze woningbouw zijn hoog omdat er meer grond benodigd is en er meer buitenmuren nodig zijn. Ook qua duurzaamheid zijn er meerkosten bij deze bouwvorm. Voor sociale woningbouw zijn rijtjeswoningen en appartementen efficiënter en kan er meer worden gedaan met het beschikbare investeringsvolume. En de vraag verandert door toename van meer eenpersoonshuishoudens. De RvC geeft richting aan voor de nieuwbouw, gebaseerd op de krappere financiële kaders. Het vraagt van Wonen Noordwest Friesland overtuigingskracht richting de gemeenten om deze efficiëntere vorm van bouwen, die aansluit op de vraag door te zetten. Inmiddels zijn er enkele goede voorbeelden van projecten, waar het mogelijk is om geclusterde woningen en appartementen in combinatie met voorzieningen te bouwen. Deze zijn ook ruimtelijk goed inpasbaar in een dorpscontext.



Figuur 4.1 Project Kúkshiem te Dronryp



Wonen Noordwest Friesland werkt stap voor stap om de koerswijziging van het nieuwe ondernemingsplan in praktijk te brengen. Daarbij wordt de samenwerking met andere partijen versterkt en wordt gericht gewerkt aan wat nodig is om prettig te wonen en samen te leven. Op papier zijn alle aanpassingen gemaakt. In de organisatie zijn de eerste stappen gezet om tot uitvoering over te gaan. Er is een verschil in de mate waarin taken van medewerkers zullen veranderen door deze koerswijziging. Het management komt nog een voorstel om de organisatie en taken te wijzigen. De RvC moedigt deze ontwikkeling aan om zo gereed te staan voor de toekomstige opgave. De RvC heeft op dit punt bijgestuurd om de aanpassing van de werkwijze geleidelijk te laten verlopen.

## 4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie geeft inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

### 4.5.1 Externe legitimatie

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege alle tweezijdige communicatie die op gang is gekomen bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan.

### Samenwerkingspartners goed in beeld

Samenwerken staat bij Wonen Noordwest Friesland voorop. Dat blijkt alleen al uit het feit dat het woord 'samen' in het Ondernemingsplan 'Met elkaar voor elkaar' 75 keer voorkomt. Dit ondernemingsplan wordt gezien als de start van een proces dat Wonen Noordwest Friesland in de komende jaren met haar omgeving uit gaat voeren; het zal jaarlijks worden besproken en aangepast samen met de huurders en andere belanghouders. Wie de samenwerkingspartners zijn staat de corporatie helder voor ogen.

Huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland is sinds 2005 de belangenbehartiger van de huurders van Wonen Noordwest Friesland. Ongeveer de helft van de huurders is lid van De Bewonersraad. Wonen Noordwest Friesland voert op ambtelijk en bestuurlijk niveau overleg met de Bewonersraad. Over en weer wordt de samenwerking als waardevol gezien. De Bewonersraad speelt een belangrijke rol in de totstandkoming van het beleid van Wonen Noordwest Friesland. Deze vorm van co-creatie zet Wonen Noordwest Friesland graag voort.

De huurders hebben ook op een andere manier een belangrijke stem: de gebiedsregisseurs van Wonen Noordwest Friesland onderzoeken onder meer wat huurders bezighoudt, waar zij behoefte aan hebben en wat zij van Wonen Noordwest Friesland verwachten. Dit doen zij tijdens gesprekken met huurders, die bij Wonen Noordwest Friesland de naam 'Straatpraat' hebben gekregen. Met de gemeenten Waadhoeke en Noardeast-Fryslân zijn prestatieafspraken opgesteld en wordt intensief samengewerkt op de thema's betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid. Partijen weten elkaar goed te vinden. Omdat beide gemeenten te maken hebben met capaciteitsproblemen en een veelheid aan werkzaamheden lopen vooral projecten in het sociaal domein vertraging op. De samenwerking met de zorg- en welzijnspartners verloopt goed. Zo maakten partijen afspraken over het verbeteren van de uitstroom en het verminderen van de instroom uit beschermd wonen en de maatschappelijke opvang voor mensen die dat aankunnen.

Binnen de Vereniging van Friese Woningcorporaties worden meer overkoepelende onderwerpen besproken, zoals de benchmark, uniforme cijfers voor slaagkansen voor woningzoekenden en het traject Opgave en Middelen. De directeur-bestuurder van Wonen Noordwest Friesland, Martine Huizinga, is er sinds begin 2022 voorzitter van.

#### **Belanghebbenden Wonen Noordwest Friesland leveren input voor beleid**

Wonen Noordwest Friesland streeft ernaar huurders meer invloed te geven op haar dienstverlening en processen. Wonen Noordwest Friesland investeert daarom in de dagelijks en continue dialoog met de huurders en woningzoekenden. Doel is de (toekomstige) huurder meer invloed te geven én de zelfredzaamheid van de huurder te bevorderen. De corporatie streeft naar een gemiddeld cijfer voor klanttevredenheid van minimaal een 8.

Voor de overige belanghebbenden organiseert Wonen Noordwest Friesland belanghoudersbijeenkomsten, die een vast onderdeel uitmaken van elke beleidscyclus. Per beleidscyclus wordt bekeken welke belanghebbenden daarbij nodig zijn. Op lokaal niveau en in de projecten werkt Wonen Noordwest Friesland in de dorpen en buurten samen met de gemeenten, zorg- en welzijnspartijen, de lokale dorpsbelangen en andere partijen om zo te komen tot integrale plannen. In deze overleggen hoopt de corporatie de rol van de huurders verder te versterken en uit te breiden.

#### *4.5.2 Openbare verantwoording*

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de toegankelijke brochures.

Wonen Noordwest Friesland legt op verschillende wijzen in het openbaar verantwoording af over de gerealiseerde prestaties. Zo zijn er de jaarverslagen, waarin dat gestructureerd en overzichtelijk gebeurt. De jaarverslagen van de corporatie zijn te vinden op de website van de corporatie. De visitatiecommissie is gecharmeerd van de heldere infographics waarmee de jaarverslagen kort en

bondig inzichtelijk worden gemaakt. Ook bijvoorbeeld het Ondernemingsplan, de Klantvisie en de portefeuillestrategie zijn in dergelijke infographics op de website te vinden. Zo worden het beleid en de verantwoording daarover inzichtelijk voor alle belanghebbenden, in het bijzonder ook de doelgroep. Toch hoorden we in meerdere gesprekken met belanghebbenden dat de informatie over de corporatie hen niet altijd bereikt. Er werden vragen gesteld over wat de corporatie doet en welke toekomstplannen er zijn. Dat staat helder in de documenten, maar die moet blijkbaar nog bekend worden bij de achterban.

Wonen Noordwest Friesland is actief op sociale media. Via Facebook, Twitter en LinkedIn wordt in ieder geval het nieuws van Wonen Noordwest Friesland verspreid. Ook lokaal nieuws dat een link heeft met Wonen Noordwest Friesland en leefbaarheid komt aan bod. De corporatie probeert daarnaast om door middel van bepaalde berichten interactie met de bezoekers te krijgen. Drie keer per jaar verspreidt Wonen Noordwest Friesland de nieuwsbrief Koers Noordwest, een informatiemagazine voor huurders, stakeholders en overige belangstellenden.



## Deel 3: Bijlagen



# Position paper

## Wonen Noordwest Friesland

Position paper t.b.v. de visitatie 2019- 2022  
3 maart 2023

## Inleiding

De afgelopen 4 jaar is een dynamische tijd geweest. In maart 2020 kreeg de samenleving te maken met corona. De impact van het virus was voor iedereen groot. Het continu balanceren tussen gezondheid en voortgang van dienstverlening, het onderhouden van een goede relatie met de klant en andere belanghouders en het verder ontwikkelen van de organisatie was de afgelopen jaren voor ons een grote klus die goed is verlopen.

Ook als het gaat om de maatschappelijke prestaties van Wonen Noordwest Friesland is er veel gebeurd. De beste manier om daar enige ordening in aan te brengen is door de doelen die we voor ogen hadden hierna eerst te beschrijven. Het ondernemingsplan is daarvoor onze kapstok. De periode van deze visitatie bestrijkt twee ondernemingsplannen: "Ticht by hûs" en "Met elkaar voor elkaar". Daarna gaan we verder in op welke resultaten we zien in de praktijk, de samenwerking met onze belanghouders en onze uitdagingen voor de toekomst.

## Onze ambities

### Ticht by hûs

Het ondernemingsplan 'Ticht by hûs' is in 2016 opgesteld en was bedoeld voor de periode tot en met 2020. Vanwege de bestuurswissel en corona is deze periode iets langer geworden. In 'Ticht by hûs' richtte Wonen NWF zich op haar kerntaken met daarbij veel aandacht voor de krimp van het aantal huishoudens en de gevolgen daarvoor de leefbaarheid in de dorpen en buurten.

'Ticht by hûs' bevatte vijf speerpunten:

1. Betaalbare huren;
2. Energiezuinige woningen;
3. Huurdersparticipatie en klanttevredenheid;
4. Woningbezit klaar voor de toekomst (strategisch voorraad beleid);
5. Inspelen op de krimp van het aantal huishoudens.

De speerpunten uit 'Ticht by hûs' zijn vertaald een kleine veertig actiepunten die grotendeels zijn uitgewerkt en uitgevoerd, maar soms ook tussentijds aangepast. Een belangrijk actiepunt dat we hebben gerealiseerd is de sterke afname van de huurachterstanden van de zittende huurders we al in een vroeg stadium persoonlijk contact opnemen met de huurder om hulp te bieden. Daarnaast hebben we sterk ingezet op huurdersparticipatie door vaker (digitaal) de huurders te raadplegen, het organiseren van een klantarena en vooral door de huurders meer te betrekken bij de herstructureringsplannen en renovatie- of onderhoudsplannen. Ook de huurdersorganisatie heeft hier een belangrijke rol in (gehad). Verder hebben we gezorgd voor een (beperkte) afname en transformatie van het woningbezit in verband met de demografische prognoses, bouwden we meer levensloopgeschikte huurwoningen voor senioren of andere kleine huishoudens en verhoogden we de duurzaamheidsdoelstelling voor het totale woningbezit van minimaal label C naar gemiddeld label B. Dit doel behaalden we ook eind 2020;

Door onder andere (veranderende) wetgeving en nieuwe financiële of beleidsmatige inzichten zijn ook onderdelen niet gerealiseerd. Dit geldt bijvoorbeeld voor de ambitieuze plannen voor het realiseren van 10-20% energie neutrale woningen in een periode van 15 jaar. Wonen NWF moest ook in opdracht van de Autoriteit Woningcorporaties duidelijkheid creëren over de rol die ze wilde spelen bij de leefbaarheid in de dorpen, waarbij de financiële bijdragen en toezegging die tot dan toe waren gedaan niet langer waren toegestaan. Het ging om maatschappelijke voorzieningen die voor de leefbaarheid en daarmee de toekomst van de dorpen van cruciaal belang zijn.

De wereld en daarmee onze maatschappelijke opgave is veranderd ten opzichte van 2016. De krimp gaat langzamer dan verwacht, de vraag naar huurwoningen in de regio is in veertig jaar nog nooit zo groot geweest, de verduurzaming vraagt om andere oplossingen en we huisvesten steeds meer mensen met lage inkomens, met een zorgvraag of met een andere culturele achtergrond. Er was een nieuw ondernemingsplan en een heldere klantvisie nodig om hier richting aan te geven.

## Met elkaar voor elkaar

Het ondernemingsplan 2022-2026 'Met Elkaar Voor Elkaar' en de klantvisie 'Met en voor onze klanten' omschrijft onze maatschappelijk opgave voor de komende periode.

Het opstellen van ons nieuwe ondernemingsplan en de klantvisie hebben we vanaf het begin samen met onze huurders en belanghouders gedaan. Het was de start van een proces dat we in verbinding met onze omgeving gaan uitvoeren in de komende jaren. De titels van onze jaarplannen in 2021 (de kunst van het verbinden) en 2022 (de verbinding versterken) verwijzen hiernaar.

We zijn begin 2021 gestart met een brede projectgroep waaraan eigen medewerkers, maar ook deelnemers van huurderorganisatie De Bewonersraad en de gemeenten Waadhoeke en Noardeast-Fryslân deelnamen. Deze projectgroep heeft nagedacht over de wijze waarop het gehele proces om te komen tot een ondernemingsplan het beste kon worden vormgegeven. Er is gekozen voor een integrale aanpak waarbij voortdurend gesprekken en discussiebijeenkomsten zijn gehouden met vele georganiseerde belanghouders.

Het was een grote en zeer diverse groep vanuit beide gemeenten, De Bewonersraad, zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, ouderenorganisaties, ontwikkelaars, bouwers en dorpsbelangen. Deze partijen vertelden ons wat zij zagen als prioriteiten voor Wonen NWF en waarom ze dat vonden. Hiermee ontstonden levendige gesprekken en discussies en leverde een zeer rijke oogst op aan ideeën. Wij waarderen deze inbreng enorm en het heeft ons geholpen om keuzes te maken die wij hebben vertaald in speerpunten, doelen en acties in ons ondernemingsplan. De reacties die wij ontvingen van de belanghouders zelf op dit proces waren eveneens zeer positief en waardevol.

Een prachtig onderdeel in het gehele proces waren de 123 'voordeurgesprekken' die onze medewerkers voerden met de huurders. Wij vroegen de huurders wat zij vonden van de woning, de woonomgeving, hun burens en wat we beter konden doen in onze dienstverlening. Dit waren vaak hele mooie gesprekken. En die gaven ons een helder beeld van wat belangrijk is voor onze huurders bij het (samen) wonen in een straat of buurt.

Centraal in het ondernemingsplan staat 'In dialoog en samenwerken met onze belanghouders'. Samen werken we aan fijn wonen en een prettige woonomgeving. Dat doen we bij het uitvoeren van onze vijf speerpunten:

- Voldoende woningen en betaalbare woonlasten voor de doelgroep;
- Het zoveel mogelijk combineren van wonen & zorg;
- Het behouden en verbeteren van de leefbaarheid;
- Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen;
- Kwaliteit werkorganisatie en duurzame inzetbaarheid medewerkers

Daarbij zorgen we dat de financiën op orde zijn. We werken aan het in balans houden van onze kosten en opbrengsten. Alleen zo kunnen we zorgen voor betaalbare en goede huurwoningen.

In de klantvisie doen we vier beloften aan onze klanten:

- Meer persoonlijk contact en we staan naast onze klanten;
- We zorgen voor duidelijke informatie;
- We zoeken samen naar oplossingen;
- We zorgen voor een persoonlijke klantbeleving.

## De praktijk

### Tevreden klanten

Wonen NWF streeft naar gemiddeld een 8 of hoger op de belangrijkste klantprocessen.

Op de belangrijkste processen zien we ten opzichte van 2019 een mooie stijging naar de 8:

	2019	2022
<b>Nieuwe Huurders</b>	7.5	7.9
<b>Vertrokken Huurders</b>	7.8	8.0
<b>Reparatieverzoeken</b>	7.6	8.1

Wonen NWF werkt dagelijks aan het verbeteren van de klanttevredenheid. Natuurlijk in het persoonlijke gesprek met huurders thuis, op straat of op kantoor, maar ook door middel van een klantarena en een klantluisterpanel. We voerden de afgelopen periode voordeur gesprekken en zetten onze trouwe huurders, die meer dan 40 jaar bij ons huurden, in het zonnetje. In corona tijd probeerden we door een extra telefoontje, een videocall, een kaartje of een bezoekje in de tuin onze klanten een hart onder de riem te steken in lastige tijd.



## Voldoende woningen

Wonen Noordwest Friesland heeft in 2020 de portefeuillestrategie vastgesteld en besproken met de gemeenten en De Bewonersraad. Inmiddels is de situatie op de woningmarkt gewijzigd, we hebben een nieuw ondernemingsplan opgesteld en de Nationale Prestatieafspraken hebben grote gevolgen voor de portefeuillestrategie van Wonen NWF. Daarom hebben we de portefeuillestrategie recent geactualiseerd. Wonen NWF is voornemens naast de eerder geplande nieuwbouwpoging 40 nieuwe woningen aan de voorraad toe te voegen. Gelet op de woningmarkt in onze regio lijkt dit een verantwoord volume.

## Betaalbare woonlasten voor de doelgroep

Wonen NWF heeft in 2022 een nieuw huurbeleid opgesteld. Het nieuwe huurbeleid leidt tot een groter aandeel betaalbare woningen ten opzichte van de vorige wensportefeuille. De Bewonersraad is actief betrokken bij het opstellen van het huurbeleid. Landelijk is afgesproken dat de huren de komende jaren minder hard stijgen dan de lonen; dit is gunstig voor de koopkracht van huurders en dus voor de betaalbaarheid van de woonlasten. Huurders met lage inkomens op of onder 120% sociaal minimum krijgen bovendien in 2023 een huurverlaging naar € 575,03 (prijsspeil 2023).

Wonen NWF werkt ook zeer actief aan het voorkomen van huurachterstanden en huisuitzettingen. Het bieden van maatwerk en het ontwikkelen van de instrumentenkoffer dragen hieraan bij:

### *Maatwerk*

Wanneer er een huurachterstand ontstaat, probeert Wonen NWF altijd eerst persoonlijk contact te leggen met de huurder. Door dit intensieve persoonlijke contact en maatwerk zijn de huurachterstanden, ondanks de coronacrisis, in de periode 2019-2021 gedaald. In 2022 zien we een kleine stijging van de huurachterstanden door de stijging van de (energie)lasten bij onze huurders. Ook het aantal opdrachten naar de deurwaarder is in vergelijking met 2019 sterk gedaald (van 40 in 2019 naar 17 in 2022). Kortom, onze persoonlijke aanpak blijkt zeer effectief te zijn. Vanaf 2021 is onze samenwerking met de gemeente in het kader van de vroegsignalering geïntensiveerd. Ook dit ondersteunt onze persoonlijke aanpak.

### *Instrumentenkoffer*

Het ontwikkelen van de instrumentenkoffer doen we samen met de beide gemeenten, collega corporaties en De Bewonersraad. Zo wordt in Noardeast-Fryslân vanaf het najaar 2021 de Voorzieningenwijzer structureel ingezet en rijdt sinds 2022 de Ljochtbus met energiebesparende materialen waar inwoners gratis gebruik van maken.

Wonen NWF werkt verder aan het beperken van de energielasten voor de huurders door een programma met isolatiemaatregelen, het aanbrengen van zonnepanelen en gasloze nieuwbouw. In de periode 2019-2022 werden 1114 woningen voorzien van zonnepanelen. In de winter van 2022 heeft het serviceteam van Wonen NWF bij woningen met een D, E, F of G energielabel kleine duurzaamheidsmaatregelen uitgevoerd. Dit initiatief werd zeer gewaardeerd door onze huurders, zowel in het kader van duurzaamheid als eenzaamheid.

## Het zoveel mogelijk combineren van wonen & zorg

In 2021 maakte Wonen NWF afspraken over het verbeteren van de uitstroom en het verminderen van de instroom uit beschermd wonen en de maatschappelijke opvang. De vraag is bijna nooit alleen een woning, vaak zijn extra's nodig zoals begeleiding, een specifieke woonvorm of een prikkelarme omgeving. Dat vraagt ook iets van de woonomgeving. Begin 2022 werden deze afspraken door alle partijen ondertekend in het convenant "Weer Thuis". Wonen NWF is nog altijd actief betrokken bij de voortgang van "Weer Thuis" door deelname aan de stuurgroep en werkgroep.

In 2021 en 2022 nam Wonen NWF vanuit de VFW (Vereniging Friese Woningcorporaties) deel aan de taskforce Wonen en Zorg Fryslân. Begin 2023 hebben we onze handtekening gezet onder het plan van aanpak Uitvoeringsagenda's Wonen en Zorg Fryslân en gaan we verder aan de slag met de uitvoering in de regio. De gemeenten zullen hiertoe hun woonzorgvisies moeten opstellen.

## Het behouden en verbeteren van de leefbaarheid

Naast de woning bepaalt ook de woonomgeving in hoeverre mensen in een dorp of buurt prettig wonen. Werken aan leefbare dorpen en buurten vraagt om maatwerk door en samenwerking met alle betrokken partijen. In 2021 startte bij Wonen NWF twee gebiedsregisseurs. Samen met collega's, de gemeenten en de dorpen gingen zij actief aan de slag met fijn wonen in de buurten en dorpen. Hele concrete acties zoals tuinen en groen, straatpraat, leefbaarheidsbijdragen, maatwerkgesprekken in het kader van de sociale inclusieagenda, een "kopke waarmte" en dorpschouwen zijn hier voorbeelden van. Wonen NWF kent een bijzonder leefbaarheidsinitiatief met Losse fearren. Losse fearren geeft mensen met ideeën een extra zetje om in actie te komen. Vanwege corona waren het aantal aanvragen de afgelopen jaren weliswaar minder, maar wel veel creatiever!

## Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen

De afgelopen jaren is een flinke sprong gemaakt naar betere energie labels. Wonen NWF had zich als doel gesteld om in 2021 gemiddeld energielabel B te behalen en gemiddeld label A in 2030. Al in 2020, een jaar eerder dan gepland, had de woningvoorraad gemiddeld label B. De komende periode zal de inzet van Wonen NWF zich vooral richten op het toekomstklaar isoleren, waar mogelijk gasloos maken en het versneld verbeteren van alle woningen met een EFG-labels.

## Kwaliteit werkorganisatie en duurzame inzetbaarheid medewerkers

Wonen NWF investeert graag in de ontwikkeling van haar medewerkers door opleidingen en coaching. Daarnaast zetten we als organisatie stevig in op duurzame inzetbaarheid, bijvoorbeeld door lezingen, de week van de vitaliteit en een vitaliteitsbudget.

Een nieuw ondernemingsplan en klantvisie betekent ook iets voor de inrichting en de besturing van de organisatie en voor de (ontwikkeling van) medewerkers en hun competenties. Hiervoor is in 2022 "het toekomstbeeld 2025" opgesteld.

Het proces vastgoedsturing is geheel herzien. Bij dit proces wordt onderscheid gemaakt tussen strategisch niveau (de portefeuillestrategie) tactisch niveau (de complexsessies) en operationeel niveau (de uitvoering). In 2020 hebben we onze portefeuillestrategie voor het eerst vastgelegd in een Portefeuilleplan. In 2021 volgde de volgende stap: het werken met complexsessies. Begin 2023 kijken we opnieuw naar dit proces en de verbeterkansen.

Wonen NWF steekt ook veel energie in het optimaliseren van haar data, waaronder het verder ontwikkelen van een BI-tool en de tool t.b.v. vastgoedsturing. We zien veel kansen in de samenwerking met onze belanghouders als het gaat om het delen en gezamenlijk analyseren van data (provinciaal en lokaal). Een voorbeeld hiervan is de uniformering van de vraagdruk samen met de Friese corporaties. Ook onze digitale dienstverlening is stevig uitgebreid met de introductie van Friesland Huurt in november 2019 en de inrichting van het huurdersportaal met o.a. huurdersgegevens en online reparatieverzoeken. Dit zijn zaken die bijdragen aan het gebruiksgemak voor de woningzoekenden, de huurders en voor onszelf.

## Verbinding met externe belanghouders

Onze samenwerking met De Bewonersraad was de afgelopen jaren ongewijzigd waardevol. Zij hadden een belangrijke rol in de totstandkoming van ons ondernemingsplan en de klantvisie, waarbij zij zowel zorgden voor een kritische reflectie als voor inhoudelijke input. Samen zoeken we verder aan de invulling van co-creatie. In de prestatieafspraken pakken zij hun rol vanuit de huurder stevig en constructief.

Met de gemeenten Waadhoeke en Noardeast-Fryslân werken we vanuit de prestatieafspraken samen op thema's als betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid. Beide gemeenten stelden de afgelopen periode een woonvisie vast. We maakten goede afspraken rond huisvesting arbeidsmigranten en statushouders in Waadhoeke met brede groep belanghouders. We stelden een woningmarktmonitor op in beide gemeenten en realiseerden projecten in het kader van de aanpak kleine kernen in Noardeast Fryslân.

De personele capaciteit is en blijft bij beide gemeente punt van zorg en aandacht. Dit wordt onderkend en gezocht wordt naar oplossingen. In de gemeente Waadhoeke hebben we recent afgesproken meerjarige prestatieafspraken te maken. We verwachten dat de samenwerking hierdoor verder zal verbeteren. In de gemeente Noardeast-Fryslân zien we een goede structuur van werkgroepen die bijdragen aan het opstellen en uitvoeren van de afspraken. Wel zijn we van mening dat de prestatieafspraken in beide gemeenten kunnen verbeteren (minder procesmatig en dus concreter). Een mooie uitdaging voor de toekomst!

De samenwerking met onze collega-corporaties Thús Wonen en Accolade is goed. We vinden elkaar goed op de belangrijke thema's zowel lokaal als in provinciaal verband. Sinds 2022 ben ik voorzitter van de Vereniging Friese Woningcorporaties en deelnemer aan het Wenje Oerlis op provinciaal niveau. Vanuit deze rol zet ik mij in voor het bevorderen van de Friese samenwerking op verschillende terreinen.

Wij vinden het belangrijk om samen met onze belangrijkste belanghouders, De Bewonersraad en de gemeenten, keuzes te maken waarbij de lokale opgave en de financiële mogelijkheden op korte en langere termijn in balans moeten zijn. Wij zetten graag met voorrang in op betaalbaar wonen (onder meer door het verduurzamen van onze woningen). Maar er is meer nodig dan geld. De vergrijzing, de versnelling op verduurzaming, maar ook knelpunten in het kader van flora en fauna, welstand en locaties kunnen alleen worden opgepakt samen met belanghouders. Alle partijen moeten hun bijdrage leveren. Als voorbeeld noemen we het vervolg op de Woonzorgvisie. Wonen NWF zou graag met de gemeenten, De Bewonersraad en de collega corporaties willen onderzoeken of zorg- en welzijnspartners ook betrokken kunnen worden bij de lokale prestatieafspraken.

## Toekomstige uitdagingen

Corporaties leveren belangrijke bijdragen aan de volkshuisvesting. Door het afschaffen van de verhuurderheffing hoopten we de komende jaren werk te kunnen blijven maken van goede, betaalbare en energiezuinige woningen in prettige wijken. Recente doorrekeningen laten echter zien dat Wonen NWF op de langere termijn aanloopt tegen de grenzen van haar financierbaarheid. De combinatie van hoge schulden met een operationele kasstroom die straks onvoldoende zal zijn om de woningvoorraad in stand te houden, betekent dat we op termijn geen duurzaam businessmodel hebben en dus ook geen goed rentmeester kunnen zijn. Geen goed rentmeesterschap heeft tot gevolg dat toekomstige volkshuisvestelijke taken blijven liggen.

Op dit moment worden landelijke prestatieafspraken vastgelegd in wet- en regelgeving en regionale woondeals. De regionale afspraken zullen ook richting geven aan de lokale prestatieafspraken die corporaties samen met gemeenten en huurdersorganisaties maken. De komende periode zullen wij de opgave en de (financiële) impact van alle afspraken verder in beeld brengen. Daarmee is 2023 voor ons een belangrijk jaar waarin we de koers verder bepalen. Wij nemen onze belanghouders graag verder mee in de keuzes die we hierin moeten maken.

## Tot slot

Het was mooi om op deze manier nog eens te reflecteren op waar Wonen NWF vandaan komt, waar het nu staat en voor welke uitdagingen het de komende jaren staat. Vanuit verbinding en met de huurder centraal.

3 maart 2023  
Martine Huizinga

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

### Woord vooraf

In 2023 bestaat Wonen Noordwest Friesland (Wonen NWF) 120 jaar en is daarmee de oudste woningcorporatie van Nederland. De visitatiecommissie heeft in het visitatierapport door middel van Bildtse spreekwoorden en gezegdes een prachtige verbinding gelegd met het gebied waar Wonen NWF al 120 jaar werkzaam is.

Met trots hebben we de resultaten gelezen en met enthousiasme gaan we verder met de uitvoering van ons ondernemingsplan en onze klantvisie. De genoemde aandachtspunten zijn een waardevolle opbrengst van de visitatie. Het visitatierapport geeft ons een goed beeld over de achterliggende periode en we voelen ons gesteund in de koers die wij nu varen.

### Samen(werken) met onze huurders en belanghouders

Er is de afgelopen jaren hard gewerkt aan een langetermijnvisie op de volkshuisvestelijke opgaven. Bij het opstellen hiervan hebben we nadrukkelijk onze belanghouders en huurders betrokken. Het is fijn om te horen dat onze naar buiten georiënteerde aanpak door onze belanghouders duidelijk wordt ervaren en positief wordt beoordeeld.

Samen met onze partners volgen we de ontwikkelingen goed en proberen we continue aan te blijven sluiten bij de lokale behoeften in dit landelijke gebied. Om hier goed op in te kunnen spelen zoeken we de komende periode nog meer de samenwerking met gemeenten, de Bewonersraad, zorg- en welzijnspartners etc.

Wij zijn bijzonder trots op de waardering van onze klant. De visitatiecommissie geeft aan dat een 8 bijzonder hoog is gezien de nuchter instelling van de Friese bewoners en dat het laat zien dat er heel goed wordt geluisterd naar wat bij de huurders en dorpsbelangen speelt. Daarbij constateren zij dat Wonen NWF werkt aan de wederkerigheid van de relaties. Dit past ontzettend goed bij onze visie waarbij we “samen en in dialoog met” huurders en andere belanghebbenden ons inzetten voor fijn wonen en een prettige woonomgeving. Met elkaar voor elkaar!

De medewerkers, de OR, de RvC en de Bewonersraad zijn nauw betrokken geweest bij de ontwikkelingen in de afgelopen periode. Uit de visitatie blijkt dat Wonen NWF niet alleen gewerkt heeft aan haar toekomstvisie maar ook de verbeteruggesties in de afgelopen vier jaar heeft opgepakt. Hiermee hebben we de puntjes op de i gezet. Juist in een periode waarin door corona veel zaken niet vanzelfsprekend waren, hebben we volgens de visitatiecommissie goed gepresteerd. Als sterk punt noemen zij de gedrevenheid om lokaal te leveren wat lokaal nodig is.

### Een blik op de toekomst

Met het oog op de toekomst maken we geen geheim van onze financiële (on)mogelijkheden. De visitatiecommissie geeft aan dat overleg met gemeenten en belanghebbenden over het vergroten van de efficiëntie met behoud van de kwaliteit van de woningen nodig is om tot een toekomst vaste werkwijze te komen. Zij concluderen ook: niet alles kan overal en meteen. Dit sluit goed aan bij de visie die Wonen NWF heeft op een duurzaam businessmodel en het belang van het overleg over de keuzes die gemaakt moeten worden.

De visitatiecommissie geeft ook een aantal aandachtspunten mee voor het verder versterken van Wonen NWF.

Het eerste punt gaat over de kunst om de uitvoering van het ondernemingsplan stevig ter hand te nemen. Wonen NWF krijgt het advies om gevoelig te zijn voor de verschillende snelheden (intern en extern) en de aanpak te faseren als dit nodig is. Dit advies nemen we graag mee in het vervolg.

Bovenstaande geldt ook zeker voor de organisatie. De ontwikkelingen die nodig zijn in de organisatie om de plannen uit te voeren zijn verwoord in "Toekomstbeeld 2025 Wonen NWF". Voor een aantal medewerkers kunnen deze ontwikkelingen leiden tot onzekerheid. De visitatiecommissie adviseert ons dit te benoemen en er aandacht aan te geven. Maar: Zet wel door!

De financiële kaders staan onder druk in combinatie met de investeringsopgaven waar Wonen NWF voor staat. Alle partijen zullen moeten beseffen dat wat vroeger wel kon, nu niet meer op dezelfde wijze mogelijk is. Het vraagt creativiteit en een beetje lef om nieuwe vormen van wonen in combinatie met leefbaarheid te vinden. Wonen NWF wil zich hier de komende periode op gaan richten.

Tenslotte is de visitatiecommissie onder de indruk van de heldere infographics waarmee Wonen NWF aan een groter publiek uitlegt wat de prestaties zijn. Toch hoorden zij in meerdere gesprekken met belanghebbenden dat de informatie hen niet altijd bereikt. Het staat helder in de documenten maar die moeten blijkbaar nog bekend worden bij de achterban. Iets om aandacht aan te besteden in de toekomst.

### Tot slot

Een maatschappelijk visitatie is een intensief traject, waarin wij als organisatie een spiegel krijgen voorgehouden. Wij herkennen ons in het visitatierapport en vinden dat de visitatiecommissie van Ecorys een compleet en treffend beeld van Wonen NWF heeft weten neer te zetten. Onze dank en waardering gaat uit naar de leden van de visitatiecommissie. Het was prettig om met hen het visitatieproces te doorlopen en over de opbrengst daarvan gezamenlijk te reflecteren. Het kritische doorvragen en de goede dialogen hebben zeker bijgedragen aan deze goede opbrengst.

Naast de visitatiecommissie bedanken wij ook De Bewonersraad, de gemeenten Waadhoeke en Noardeast Fryslân en al onze andere belanghebbenden voor de tijd die ze hebben vrijgemaakt en de input die ze hebben geleverd aan deze visitatie. Wij werken graag samen verder aan fijne dorpen en buurten. Vanuit verbinding en met de huurder centraal!

Tot slot bedanken wij de medewerkers, de leden van de RvC, de Ondernemingsraad en het managementteam van Wonen NWF. De afgelopen jaren heeft de organisatie ondanks alle coronaperikelen een geweldige prestatie geleverd. Het was niet mogelijk geweest zonder de inzet en betrokkenheid van jullie allen. Deze visitatie laat zien dat wij met onze inzet, passie en betrokkenheid maximaal hebben weten te presteren. Daar mogen we allemaal trots op zijn.

24 Juli 2023

Directeur-bestuurder  
Martine Huizinga

Voorzitter Raad van Commissarissen  
Frans Kooiker

## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

**Tabel 3.1: Wonen Noordwest Friesland**

Naam	Functie
Martine Huizinga	Directeur-bestuurder
Frans Kooiker	Voorzitter Raad van Commissarissen
Nyncke Bouma	Lid Raad van Commissarissen
Ineke Donkervoort	Lid RvC
Jouke Spoelstra	Lid RvC

**Tabel 3.2: Belanghebbenden**

Organisatie	Belanghebbende	Functie
<b>Gemeente(n)</b>		
Noardeast Fryslan	Bert Koonstra	Wethouder Wonen
	Jouke Douwe de Vries	Wethouder Sociaal Domein
Waadhoeke	Kees Arendz	Wethouder Wonen
	Jort Hogendorp	Beleidsadviseur Wonen
	Ruben Snuif	Beleidsadviseur Wonen
	Sylvia Stafleu	Medewerker Gebiedsteam
	Nel Haarsma	Oud-wethouder
<b>Huurdersvertegenwoordiging</b>		
Bewonersraad	Gert Brouwer	Algemeen directeur
<b>Overige belanghebbenden</b>		
Accolade	Elze Klinkhamer	Directeur-bestuurder
De Bouwvereniging	Petra van der Wier	Directeur-bestuurder
Thús wonen	Rienk van der Meulen	Directeur-bestuurder
Het Bildt	Ageeth Visser	Bestuurder
SW Vastgoedverbetering	Arnoud Ijkema	Regiomanager
Timpaan	Annet Boonstra	Opbouwwerker

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Noordwest Friesland in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Wonen Noordwest Friesland hebben.

Rotterdam, 15 februari 2023

Maarten Nieland  
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Bart Witmond verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Noordwest Friesland in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Bart Witmond heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Bart Witmond geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Bart Witmond geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Wonen Noordwest Friesland

Rotterdam, 15 februari 2023

Bart Witmond

### Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Marieke Kalkman verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Noordwest Friesland in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Marieke Kalkman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Marieke Kalkman geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Marieke Kalkman geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Wonen Noordwest Friesland

Rotterdam, 15 februari 2023

Marieke Kalkman

## Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Bonno Smeets verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Noordwest Friesland in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Bonno Smeets heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Bonno Smeets geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Bonno Smeets geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Wonen Noordwest Friesland

Rotterdam, 15 februari 2023

Bonno Smeets



## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

Bart Witmond



## Naam, titel, voorletters:

Witmond, Drs. B.J.

## Geboorteplaats en –datum:

Amsterdam, 17 april 1964

## Huidige functie:

Partner Ecorys

## Onderwijs:

1983 – 1988 Universiteit van Amsterdam, doctoraal Politicologie met bijvak economie

1982 – 1983 Conservatorium Arnhem, voorbereidend jaar jazzopleiding drums

## Loopbaan:

Sinds 2002 Verschillende posities bij Ecorys (senior consultant, partner en manager)

2001 – 2002 Coördinator aardgasbatenfonds (ICES) ministerie Verkeer en Waterstaat

2000 – 2001 Coördinator milieubeleid ministerie van Economische Zaken

1999 – 2000 Projectleider milieubeleid (chemische) industrie ministerie VROM

1999 – 2000 Coördinator milieubeleid ministerie van Economische Zaken

1989 – 1999 (Senior) beleidsmedewerker ministerie van Economische Zaken

1988 – 1989 Centrum voor Milieukunde, Universiteit van Leiden: onderzoeker

## Profielchets:

Bart is een politicoloog met een economische inslag en gespecialiseerd in vraagstukken waar publieke en private partijen samenwerken. Als beleidsmaker bij drie ministeries werkte hij vanuit het publieke belang samen met marktpartijen. Als partner bij Ecorys houdt hij zich vooral bezig op het veld van integrale gebiedsontwikkeling. Zo heeft hij een governance-model en een financieringsarrangement (IenM, Flevoland, Almere) voor de gebiedsontwikkeling van Almere ontwikkeld. Hij heeft voor diverse projectontwikkelaars en corporaties gewerkt aan projecten op het vlak van natuurontwikkeling in combinatie met woningbouw. Bart heeft voor een divers palet van woningcorporaties visitaties uitgevoerd en kent de belangen van de gemeenten op het vlak van woningbouw goed vanuit diverse onderzoeken voor de ministeries van BZK en IenM. Hij heeft gevoel voor bestuurlijke verhoudingen en heeft voor de gemeenteraden een publicatie gemaakt: de Handreiking grondbeleid voor raadsleden (VNG-publicatie). Hij werkt op het lokale schaalniveau in projecten voor diverse rekenkamers van gemeenten voor evaluatie van woningbouw, vitale wijken en grondbeleid (Eindhoven, Haarlemmermeer en Winsum) en als projectleider van diverse maatschappelijke visitaties van corporaties. De kernvaardigheden van Bart zijn gevoel voor politiek-bestuurlijke verhoudingen, kennis van gebiedsontwikkeling en een vlotte pen om complexe materie begrijpelijk te formuleren.

## Secretaris

### Naam, titel, voorletters:

Kalkman, Drs., W.M.

### Geboorteplaats en –datum:

Waddinxveen, 8 december 1962



### Huidige functie:

Projectmedewerker

### Onderwijs:

2004-2006	Bedrijfskunde en Financieel Management, De Baak
1984-1988	Doctoraal Communicatiewetenschappen, Universiteit van Amsterdam
1982-1984	Propedeuse Sociologie, Universiteit Utrecht

### Loopbaan:

Sinds 2009	Projectmedewerker, Ecorys
Sinds 2006	Zelfstandig ondernemer
2006-2006	Interim-beleidsadviseur, VTW
2003-2006	Directie-adviseur, Woonstichting De Key
2001-2006	Bestuurssecretaris, Vastgoedfonds LiefendeKey
1988-2001	Beleidsadviseur, NOS

### Relevante nevenactiviteiten:

Bestuurslid diverse Verenigingen van Eigenaars

### Profielchets:

Marieke is na het behalen van haar doctoraal communicatiewetenschappen in diverse secretarisfuncties werkzaam geweest bij de publieke omroep. Daar heeft zij leren manoeuvreren in complexe bestuurlijke omstandigheden en heeft zij zich het schrijven van omvangrijke beleidsdocumenten eigen gemaakt.

In 2006 heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Als bestuurssecretaris van Vastgoedfonds LiefendeKey was zij verantwoordelijk voor het concernbeleid en de concerncommunicatie en was zij nauw verbonden met het reilen en zeilen van de bij het fonds aangesloten corporaties. Bij Woonstichting De Key was Marieke in haar hoedanigheid van directie-adviseur onder meer betrokken bij reorganisaties en fusies, de totstandkoming van de volkshuisvestelijke verslagen en de oprichting van de Vernieuwde Stad. Bij de VTW heeft Marieke mede aan de wieg gestaan van de eerste governancecode van de sector.

Vanaf 2009 voert Marieke in opdracht van ECORYS maatschappelijke visitaties uit. Als commissielid heeft zij talloze visitaties voltooid bij grote en kleine corporaties in het hele land. Inmiddels is zij op dit punt een ervaren onderzoeker en een kundig penvoerder.

Vanuit haar eigen bedrijf is Marieke verantwoordelijk voor de totstandkoming van de jaarverslagen van een aantal organisaties in de publieke sector, waaronder verschillende woningcorporaties. In het onderwijs ontwikkelt Marieke onder meer lesmaterialen voor een landelijk opleidingsinstituut.

Marieke is in staat zich in korte tijd een beeld te vormen van een veelomvattende organisatie of materie en kan dit in kortere of langere teksten ook voor anderen inzichtelijk maken.

## Commissielid

Bonno Smeets

### *Naam, titel, voorletters*

Bonno, MA, B.J.M.

### *Geboorteplaats en datum:*

Weert, 17 maart 1998

### *Huidige functie:*

Junior consultant



2015-2019 Bachelor Bestuurskunde, Avans hogeschool 's Hertogenbosch

2018-2019 Minor in Business Management, La

2020-2022 Master International relations

### *Loopbaan:*

2017-2018 Stagiair Wijken en Beleid, Stichting Havensteder

2019 Stagiair Inbreidingslocaties, provincie Noord Brabant

2020 Planner, Stichting Wierden en Borgen

2022 Stagiair ontwikkelingssamenwerking, VNG International

### *Profielchets:*

Bonno Smeets MA is commissielid voor deze visitatie. Bonno heeft Bestuurskunde gestudeerd en uitgebreide ervaring opgedaan met verschillende aspecten binnen het woondomein door heel Nederland. Zo heeft hij bij woningcorporatie Havensteder in Rotterdam gewerkt aan beleidsevaluaties.

Verder heeft Bonno bij de provincie Noord-Brabant de haalbaarheid van projecten getoetst met betrekking tot Binnenstedelijke Vernieuwing. Door zijn ervaring als planner bij Groningse corporatie Wierden en Borgen, waar hij tevens organisatie brede evaluaties uitvoerde, heeft hij een goed beeld van de uitdagingen die plaatsvinden op beleids- en uitvoerend niveau binnen de corporatiesector. Bij Ecorys werkt Bonno aan maatschappelijke visitaties, andere opgaven op het woondomein en beleidsevaluaties.

Kernwaarden van Bonno zijn mensgerichtheid en diepgang voor het bereiken van het beste resultaat. Verder kan door zijn achtergrond in internationale betrekkingen gerekend worden op het vermogen om het grotere geheel te overzien. Dit komt met name tot uiting in het beschikken over interculturele sensitiviteit, projectmanagement vaardigheden en het functioneren als spin in het web. Vanuit zijn achtergrond is Bonno tevens in staat om een bestuurlijke omgeving snel in kaart te brengen en zich materie snel eigen te maken waardoor hij uw organisatie en het krachtenveld waarin deze opereert begrijpt.

## Bijlage 6: Bronnenlijst

**Tabel 6.1: Bronnenlijst**

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken 2019 tot en met 2022 Gemeentes Noardeast Fryslan en Waadhoeke Ondernemingsplan(nen) 2016 tot en met 2020 en 2022 tot en met 2025 Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Jaarverslagen 2019 tot en met 2022 Tertiaalrapportages Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen Woonvisie(s) Lokale, regionale of landelijke convenanten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Zie hierboven/n.v.t.
Presteren naar Vermogen (PnV)	Zie hierboven en: Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Periodieke rapportages Investeringsstatuut 2020
Governance van maatschappelijk presteren	Zie hierboven en: Visie op toezicht houden en besturen 2020 AW-governance inspectie 2021

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Huurprijzen</b>  <b>Noordest Fryslân &amp; Waadhoeke</b>                      Minimaal 90% van de huurprijzen liggen onder de tweede aftoppingsgrens.                      (PA 2019,2020,2021)</p>	<p><b>Beide gemeenten</b>                      2022: 95%                      2021: 98%                      2020: 96%                      2019: 98%                      (jaarverslagen 2019,2020,2021)  <i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Mutatie</b>  <b>Noordest Fryslân &amp; Waadhoeke</b>                      Huurverhoging bij mutatie wordt doorgevoerd op basis van vastgesteld beleid en streefhuur. Huren worden op individuele basis vastgesteld, met als uitgangspunt een 80-10-10 verdeling. (PA 2019 p.5)</p>	<p><b>Beide gemeenten</b>                      De huren zijn zeer beperkt verhoogd in navolging van de prestatieafspraken. In 2021 zijn de huren een jaar bevroren vanwege corona.                      2022: huurverhoging 2,3% (maximaal vanuit landelijke overheid)                      2021: huurverhoging huurbevrozing                      2020: huurverhoging:2,6% inflatievolgend.                      2019 huurverhoging 2.3% (onder inflatievolgend)                      (bron: correspondentie WNWF)  <i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Huurachterstanden</b>  <b>Noordest Fryslân &amp; Waadhoeke</b>                      WNWF committeert zich aan de volgende opgaven voor hulp bij huurachterstanden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorlichting, informatievoorziening en overleg met huurders met een huurachterstand</li> <li>- Het aannemen van een verbindende rol met hulporganisaties</li> <li>- Ook worden er huisbezoeken uitgevoerd met behulp van minimacoaches, in samenwerking met ketenpartners.</li> </ul> <p>(PA 2019 p.5)                      Verder wordt er gewerkt aan een instrumenten koffer om betalingsproblematiek te voorkomen deze bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorzieningswijzer (pilot 2021)</li> <li>- Woonlasten calculator</li> <li>- Budgethulp</li> </ul> <p>Er wordt ook gestart met een pilot rondom schuldenproblematiek in samenwerking met Thùs wonen.                      (PA 2021)</p>	<p>Gedurende 2019 en 2020 sprake van een vooronderzoek naar de realisatie van de instrumentenkoffer voor vroegsignalering en huurachterstanden.</p> <p><b>Waadhoeke</b>                      In Waadhoeke zijn door gebrek aan capaciteit en andere prioriteiten bij de gemeente nog geen afspraken gemaakt over de inzet van de Voorzieningswijzer, verder zijn hier volgens de evaluatie van de gemeente Waadhoeke de overige afspraken in uitvoering. Waar mogelijk wordt de woonlastencalculator ingezet bij herstructurering.</p> <p><b>Noordest Fryslân</b>                      2021: Vanaf het najaar 2021 wordt de Voorzieningswijzer structureel ingezet in Noardeast-Fryslân. Er zijn 3 Minimacoaches (ervaringsdeskundigen 'smalle beurs') aangesteld, die o.a. het instrument VoorzieningsWijzer gaan uitvoeren en een taak krijgen op o.a. budgetbeheer. Zij vallen onder het team schulddienstverlening van de gemeente Noardeast Fryslân.</p> <p><b>Beide gemeenten</b>                      In het kader van 'vroegsignalering' is in beide gemeente invulling gegeven aan en gestart met de samenwerking op het gebied van vroegsignalering van schulden. Er zijn in beide gemeenten convenanten getekend met hulporganisaties, en huurders kunnen gebruik maken</p>	9

Opgaven	Prestaties	Cijfer																				
	<p>van de woonlasten calculator. Bij constatering van huurachterstanden worden er huisbezoeken ingepland.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2020</th> <th>2019</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal opdrachten aan deurwaarder</td> <td>19</td> <td>24</td> <td>40</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Aantal ontruiming</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>% huurachterstanden huurders*</td> <td>0,32%</td> <td>0,34%</td> <td>0,42%</td> <td>0,44%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Voor 2022 ligt het percentage huurachterstanden op 0,5% van de huurders (jaarverslag 2021)</p> <p>De huurachterstand is teruggebracht in en periode waarin de huurders met veel kostenstijgingen te maken kregen (corona, inflatie, energie)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent drie pluspunten toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave in een moeilijke periode en de brede instrumentenkoffer waar huurders gebruik van kunnen maken.</i></p>		2021	2020	2019	2018	Aantal opdrachten aan deurwaarder	19	24	40	31	Aantal ontruiming	1	0	2	2	% huurachterstanden huurders*	0,32%	0,34%	0,42%	0,44%	
	2021	2020	2019	2018																		
Aantal opdrachten aan deurwaarder	19	24	40	31																		
Aantal ontruiming	1	0	2	2																		
% huurachterstanden huurders*	0,32%	0,34%	0,42%	0,44%																		
<p><b>Onderzoek energiearmoede Noordest Fryslân</b></p> <p>In kaart brengen welke huurders het hardst getroffen worden door de hoge energieprijzen. (PA 2021)</p>	<p>De onderzoeken naar energiearmoede zijn uitgevoerd, naar aanleiding hiervan is er een plan van aanpak opgesteld. Vervolgens zijn er energiecoaches aangesteld en extra isolatieprojecten uitgevoerd. (bron: correspondentie WNWF)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7																				
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie: met betrekking tot het thema Betaalbaarheid beoordeelt de visitatiecommissie Wonen Noordwest Friesland met een ruim voldoende. Wonen Noordwest Friesland zette zich in voor huurders met weinig middelen door het bieden van goedkope woningen, geringe huurverhogingen en veel ondersteuning bij betalingsachterstanden.</b></p>																						
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>																				

## Thema 2: beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Nieuwbouw Waadhoeke</b></p> <p>Bij nieuwbouw wordt er extra aandacht besteed aan diversiteit in woningtype, huurprijs en uitstraling (2022 p. 12)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 51 woningen in Waadhoeke (2019)</li> <li>- Uitvoering projecten woonprogramma 2016 (2019)</li> <li>- 33 woningen in Waadhoeke (2020)</li> <li>- Het gezamenlijk bepalen van een locatie voor een nieuw appartementencomplex van 20 woningen (2020)</li> <li>- 38 woningen in Waadhoeke (2021)</li> <li>- 37 woningen in Waadhoeke (2022)</li> </ul> <p>(PA 2019,2020,2021,2022)</p> <p><b>Noordest Fryslân</b></p> <p>16 woningen in NEF (2019)</p>	<p><b>Beide gemeenten</b></p> <p><b>2019:</b> van de 67 begrote nieuwbouw woningen zijn er 29 gerealiseerd.</p> <p>Dit door toedoen van corona en door het oplopen van de bouwkosten.</p> <p><b>2020:</b> het aantal woningen dat begroot werd is op 1 woning na gerealiseerd (67 gebouwd en 68 begroot)</p> <p><b>2021:</b></p> <p>Er zijn in 2021 in totaal 16 woningen opgeleverd, dit terwijl er 46 begroot waren het niet halen van de nieuwbouwdienststelling heeft een aantal redenen. In één complex is besloten tot door exploiteren in plaats van sloop en nieuwbouw. In andere projecten heeft het uithuizen van bewoners van de te slopen woningen langer geduurd dan verwacht, waardoor pas later begonnen kon worden met sloop en dus ook de nieuwbouw later moest starten. De levertijden van materialen zijn bovendien opgelopen, waardoor de voorbereiding langer duurde en de uitvoering meer tijd</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer																																							
<p>36 woningen in NEF (2020) 10 gasloze woningen in NEF (2021) 18 gasloze en energiezuinige woningen in Hallum en Blije (2022)</p>	<p>kosste. De algemene conclusie is dat in de planning van de aantallen te bouwen woningen een te ambitieuze inschatting is gemaakt van de doorlooptijd van projecten.</p> <p>(jaarverslagen 2019,2020,2021)</p> <p><b>2022:</b> er zijn in 2022 38 woningen opgeleverd terwijl er 55 begroot waren, dit door het oplopen van de kosten voor de bouw.</p> <p>(tertiaalrapportage 3 2022)</p> <p><i>De visitatiecommissie één pluspunt toe vanwege corona en andere externe omstandigheden bijstellen van de opgaven in overleg met de gemeente. Deze nieuwe afspraken zijn nagekomen.</i></p>																																								
<p><b>Sloop</b></p> <p><b>Waadhoeke</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 28 woningen in Waadhoeke (2019)</li> <li>- 32 woningen in Waadhoeke (2020)</li> <li>- 70 woningen in Waadhoeke (2021)</li> <li>- 36 woningen in Waadhoeke (2022)</li> </ul> <p>(PA 2019,2020,2021,2022)</p> <p><b>Noordest Fryslân</b></p> <p>64 woningen in NEF (2019)</p>	<p><b>2019:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Begroot</th> <th>Gerealiseerd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nieuwbouw</td> <td>67</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Sloop</td> <td>92</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Renovatie tot label B</td> <td>54</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Renovatie tot CO<sub>2</sub>-neutraal</td> <td>24</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Het beoogde aantal te slopen woningen is in 2019 niet geheel behaald.</p> <p><b>2020:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Begroot</th> <th>Gerealiseerd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nieuwbouw</td> <td>68</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Sloop</td> <td>36</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Renovatie (verduurzaming)</td> <td>112</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>in 2020 zijn 36 woningen gesloopt waar er 56 begroot waren, dit in verband met de coronamaatregelen, waardoor de afstemming over projecten moeilijk verliep. De planning voor deze woningen is opgeschoven naar 2021.</p> <p><b>2021:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Begroot</th> <th>Gerealiseerd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nieuwbouw</td> <td>46</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Sloop</td> <td>78</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Renovatie (verduurzaming)</td> <td>110</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> <p>In 2021 zijn in totaal 38 woningen gesloopt. Het geplande aantal stond op 78 woningen. Ook dit aantal is fors minder. De voornaamste reden hiervan is vertraging in de communicatie met huurders als gevolg van beperkende maatregelen door de coronapandemie.</p> <p>(jaarverslagen 2019,2020,2021)</p> <p><b>2022:</b> het aantal sloopwoningen in 2022 bedraagt 38 waar er 36 begroot waren</p> <p>(tertiaalrapportage 3 2022)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave zoals gesteld in de prestatieopgaven wanneer men uitgaat van de gehele termijn.</i></p>	Omschrijving	Begroot	Gerealiseerd	Nieuwbouw	67	29	Sloop	92	64	Renovatie tot label B	54	0	Renovatie tot CO <sub>2</sub> -neutraal	24	6	Omschrijving	Begroot	Gerealiseerd	Nieuwbouw	68	67	Sloop	36	56	Renovatie (verduurzaming)	112	0	Omschrijving	Begroot	Gerealiseerd	Nieuwbouw	46	16	Sloop	78	38	Renovatie (verduurzaming)	110	24	7
Omschrijving	Begroot	Gerealiseerd																																							
Nieuwbouw	67	29																																							
Sloop	92	64																																							
Renovatie tot label B	54	0																																							
Renovatie tot CO <sub>2</sub> -neutraal	24	6																																							
Omschrijving	Begroot	Gerealiseerd																																							
Nieuwbouw	68	67																																							
Sloop	36	56																																							
Renovatie (verduurzaming)	112	0																																							
Omschrijving	Begroot	Gerealiseerd																																							
Nieuwbouw	46	16																																							
Sloop	78	38																																							
Renovatie (verduurzaming)	110	24																																							
<p><b>Woningaanbod</b></p> <p><b>Waadhoeke</b></p> <p>Het bewaken van het juiste aanbod op de woningmarkt door het monitoren van de woningvraag via een te ontwikkelen instrument. Dit instrument moet ook inzicht</p>	<p>Er is een dummy aanbod en vraag opgesteld, samen met andere Friese corporaties, deze wordt gebruikt voor alle gemeenten. Hierin worden woningzoekenden beter gedefinieerd en is een indicator voor de vraagdruk opgenomen. Wonen Noordwest Friesland en andere</p>	8																																							

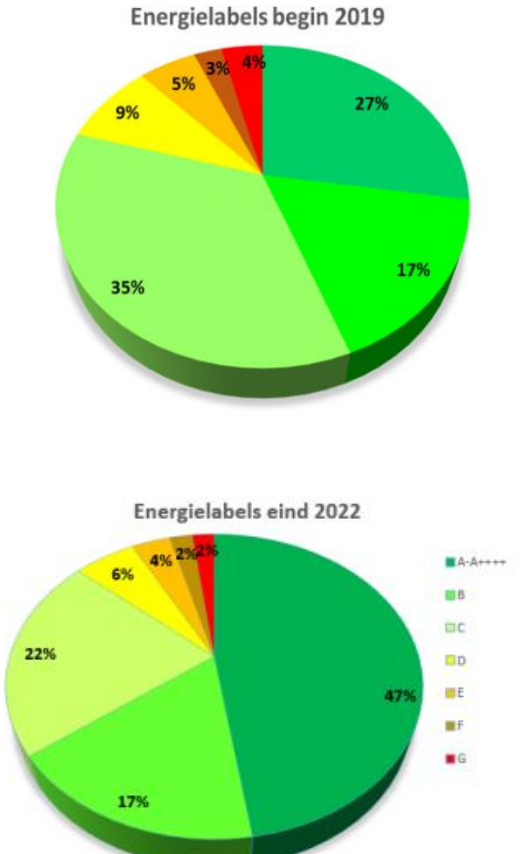


Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>bieden in het aantal beschikbare sociale huurwoningen op basis van verschillende indicatoren. (PA 2019 p.7</p> <p><b>Noordest Fryslân</b></p> <p>Opstellen van een overzicht van kernen waar corporaties een opgave hebben en het inventariseren van kansen en bedreigingen in die kernen. Op basis daarvan "focus" kernen benoemen en de ontwikkelingen in die kernen bespreken en afstemmen in de werkgroep.</p>	<p>partijen en collega corporaties hebben hierdoor beter grip op de toekomstige vraag naar woningen op het gebied van kwaliteit/ kwantiteit. (bron: correspondentie WNWF)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave en de innovatieve wijze waarin dit thema is aangevlogen.</i></p>	
<p><b>Zoekduur woningen</b></p> <p><b>Beide gemeenten</b></p> <p>Er wordt in overleg met de andere corporaties bepaald wat de maximale/ minimale zoekduur mag zijn voor het vinden van een huurwoning. (PA 2021 )</p>	<p><b>Waadhoeke</b></p> <p>Partijen hebben hierover het gesprek gevoerd. Afgesproken is dat partijen afspraken gaan maken over een wenselijke ontwikkeling van de inschrijfduur van actief woningzoekenden</p> <p><b>Noordest Fryslân</b></p> <p>de uitkomsten van de monitoring van 2019 en 2020 zijn besproken om te komen tot een formulering van een passende zoekduur.</p> <p>De 'spoedzoeker' is beter gedefinieerd, dit zijn de 25% meest actieve en geslaagde woningzoekenden.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Verkoopstop</b></p> <p>WNWF stopt tijdelijk met de verkoop van woningen vanwege de toegenomen vraag naar sociale huurwoningen. (PA 2019 p. 5)</p>	<p>In 2019 werden er 19 woningen verkocht In 2020 werden er 17 woningen verkocht. In 2021 werden er 26 woningen verkocht. In 2022 werden 18 woningen verkocht (jaarverslagen 2019,2020,2021,2022)</p> <p>Anders dan afgesproken zijn er vanwege lage vraagdruk toch woningen verkocht. In 2022 was de vraagdruk wel hoog toen is de verkoop afgenomen, toch worden nog enkele woningen verkocht als de kosten voor renovatie te hoog zijn.</p> <p>(bron: correspondentie Woningbouwcorporatie)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege ondanks niet voldoen aan de opgave, het correct volgen van de trend binnen de regio.</i></p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie: aangaande het thema beschikbaarheid beoordeelt de visitatiecommissie Wonen Noordwest Friesland met een voldoende, er werd door de corporatie goed gemonitord en geanticipeerd wat betreft de woningbehoefte. Echter werd het realiseren van nieuwbouw bemoeilijkt door omstandigheden.</b></p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,2</b>

### Thema 3: duurzaamheid en woningkwaliteit

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Buitenonderhoud</b></p> <p><b>Beide gemeenten</b></p> <p>7 jarige cyclus van buitenonderhoud moet worden uitgevoerd. (PA 2019 p. 8 &amp; 2020 p.7 &amp; 2021, 2022)</p>	<p><b>2019: 377 woningen onderhouden</b></p> <p><b>2020:</b></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Aantal woningen begroot</th> <th>Aantal woningen uitgevoerd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Schilderwerk</td> <td>460</td> <td>444</td> </tr> <tr> <td>Bouwkundig werk</td> <td>440</td> <td>424</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>2021:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Aantal woningen begroot</th> <th>Aantal woningen uitgevoerd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Controle/reiniging halverwege de cyclus</td> <td>530</td> <td>533</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud</td> <td>520</td> <td>471</td> </tr> <tr> <td>Tussenbeurten</td> <td>27</td> <td>37</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>2022:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Aantal woningen begroot</th> <th>Aantal woningen uitgevoerd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Controle-/ reinigingsbeurt</td> <td>581</td> <td>521</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud</td> <td>565</td> <td>328</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Jaarverslag 2021,2022)</p> <p>7 jarige cyclus ligt in contracten vast met de onderhoudspartners.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	Omschrijving	Aantal woningen begroot	Aantal woningen uitgevoerd	Schilderwerk	460	444	Bouwkundig werk	440	424	Omschrijving	Aantal woningen begroot	Aantal woningen uitgevoerd	Controle/reiniging halverwege de cyclus	530	533	Planmatig onderhoud	520	471	Tussenbeurten	27	37	Omschrijving	Aantal woningen begroot	Aantal woningen uitgevoerd	Controle-/ reinigingsbeurt	581	521	Planmatig onderhoud	565	328	
Omschrijving	Aantal woningen begroot	Aantal woningen uitgevoerd																														
Schilderwerk	460	444																														
Bouwkundig werk	440	424																														
Omschrijving	Aantal woningen begroot	Aantal woningen uitgevoerd																														
Controle/reiniging halverwege de cyclus	530	533																														
Planmatig onderhoud	520	471																														
Tussenbeurten	27	37																														
Omschrijving	Aantal woningen begroot	Aantal woningen uitgevoerd																														
Controle-/ reinigingsbeurt	581	521																														
Planmatig onderhoud	565	328																														
<p><b>Renovatie</b></p> <p>Als doel is gesteld om in 2023 100% van het bezit te voorzien van een groen label (C). op korte termijn wordt er gestuurd op een gemiddeld B label aan het eind van 2021. Er wordt gestuurd op een A label in 2030. Dit omvat de volgende specifieke opgaven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het voorzien van 12 woningen in Minnertsga van een zeer grote extra isolatieschil</li> <li>- Het regulier renoveren van 48 woningen in Waadhoeke naar label B (PA 2019 p.8)</li> <li>- 40 woningen worden gerenoveerd naar een A+ label</li> <li>- 66 woningen worden gerenoveerd naar label B. dit betreft woningen die nog minimaal 25 jaar meegaan in de verhuur. (PA 2020 p.7)</li> <li>- 96 woningen worden naar label A gerenoveerd</li> <li>- Er worden bij 14 woningen energetische verbeteringen aangebracht, met het doel deze woningen op te hogen naar label A.</li> <li>- Oplevering van 10 gasloze en energiezuinige woningen (PA 2021 p. 6)</li> <li>- Er worden bij 161 woningen energetische verbeteringen aangebracht waardoor deze woningen op label A uitkomen (PA 2022)</li> </ul>	<p><b>2019:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Renovatie tot label B</td> <td>54</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Renovatie tot CO<sub>2</sub>-neutraal</td> <td>24</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>6 renovaties CO2 neutraal uitgevoerd geplande 72 renovaties zijn doorgeschoven naar 2020</p> <p><b>2020:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Renovatie (verduurzaming)</td> <td>112</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Verder hebben er in 2020 geen projectmatige renovaties plaatsgevonden. Terwijl er 112 waren begroot.</p> <p><b>2021:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Renovatie (verduurzaming)</td> <td>110</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> <p>Er zijn 24 van de begrootte 110 woningen gerenoveerd gedurende 2021 dit vanwege de moeilijkheden die corona opleverden voor de bouw. Overige werkzaamheden zijn reeds gestart maar worden opgeleverd in 2022. Er zijn in totaal 288 van de 329 afgesproken woonruimte verbeteringen uitgevoerd door WNWF.</p> <p><b>2022:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Renovatie (verduurzaming)</td> <td>161</td> <td>111</td> </tr> </tbody> </table> <p>In 2022 zijn 111 van de 161 begrote renovaties ook daadwerkelijk uitgevoerd. Gemiddeld label B is versnel bereikt Het doel van WNWF is het bereiken van een gemiddeld A label in 2030, dit is nog binnen bereik. Er is door WNWF versneld ingezet op het verhogen van de labels van woningen in de volgende verhoudingen:</p>	Renovatie tot label B	54	0	Renovatie tot CO <sub>2</sub> -neutraal	24	6	Renovatie (verduurzaming)	112	0	Renovatie (verduurzaming)	110	24	Renovatie (verduurzaming)	161	111	7															
Renovatie tot label B	54	0																														
Renovatie tot CO <sub>2</sub> -neutraal	24	6																														
Renovatie (verduurzaming)	112	0																														
Renovatie (verduurzaming)	110	24																														
Renovatie (verduurzaming)	161	111																														

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>(jaarverslagen 2019,2020,2021,2022)</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>(bron jaarverslagen en correspondentie woningbouwcorporatie)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege corona en andere externe omstandigheden bijstellen van de opgaven in overleg met de gemeente. Deze nieuwe afspraken zijn nagekomen.</i></p>	
<p><b>Zonnepanelen</b></p> <p>WNWF heeft de intentie geuit om zonnepanelen aan te bieden aan huurders die een woning huren met een energie indexering slechter dan 1,2 (PA 2019 p. 6)</p> <p>2020: 264</p> <p>2021:210</p> <p>2022: 508, bijgesteld naar 368 (T3) (PA 2019,2020,2021,2022)</p>	<p>Aantal aangebrachte zonnepanelen:</p> <p>2019: 279</p> <p>2020: 299</p> <p>2021: 235 (221 in Waadhoeke)</p> <p>In 2022 zijn er 301 zonnepanelen geplaatst, terwijl er 368 begroot waren, deze zijn aangeschaft maar een deel hiervan is niet geplaatst door tekort aan vakmensen.</p> <p>(T3 2022, correspondentie Woningbouwcorporatie).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Vergroten bewustzijn</b></p> <p><b>Noordest Fryslân</b></p> <p>Er wordt gewerkt aan bewustwording, draagvlak en gedragsverandering met betrekking tot energiegebruik door middel van de inzet van energiecoaches en het inzetten van een energiedisplay bij ongeveer 11 huurders. (PA 2022 p.10)</p>	<p><b>Noordest Fryslân</b></p> <p>Met WoonFriesland is een Pilot gestart bij 40 adressen (Kollum) voor de inzet van een energiedisplay bij de huurders. Deze is positief ontvangen.</p> <p>Naast de RREW subsidie is er via de provincie Fryslân subsidie mogelijk voor een project van Energiecoaches binnen de gemeenten die een aanvraag hebben ingediend voor de RREW. In 2022 wordt dit verder</p>	9

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>uitgerold. Er zijn 2 energiecoaches gestart. Zij vormen spil in aanpak energie-armoede en worden betrokken bij acties in dit kader. Gebiedsregisseurs zijn bij de sociale werkplaats uitgenodigd waar ze gedragsmaatregelen hebben toegelicht.</p> <p>Daarnaast zijn er acties uitgevoerd om bewustzijn te vergroten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Energiemarkten</li> <li>- De Ljochtbus - brengt energiebesparende maatregelen aan in de woningen en geeft energieadvies.</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent drie pluspunten toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave, het aanspreken van bewoners op hun gedrag, het aanbrengen van meer displays en verscheidenheid aan projecten.</i></p>	
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie: Met betrekking tot het thema Duurzaamheid en Woningkwaliteit beoordeelt de visitatiecommissie Wonen Noordwest Friesland met een voldoende. Woningen werden onderhouden en gerenoveerd, de duurzaamheidsdoelstelling gehaald en er werd uitvoerig gewerkt aan bewustzijnsvergroting bij huurders op het gebied van energie en duurzaamheid. Op onderdelen werd niet volledig aan de opgave voldaan. De corporatie kon dit goed motiveren en heeft dit ook met de gemeenten gedeeld</b></p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

#### Thema 4: Wonen en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Ouderen</b></p> <p><b>Beide gemeenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Op basis SVB 2017 groeit het percentage "geschikt voor ouderen" naar 23%.</li> </ul> <p><b>Noordest Fryslân</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er wordt een voorlichtingscampagne opgezet rondom het thema "langer thuis" (PA 2022)</li> </ul>	<p>WNWF realiseerde in 2021 haar doelstelling met betrekking tot het levensloopbestendig maken van 23% van haar bezit. In 2020 was dit percentage 20.6%.</p> <p>Het programma langer thuis wordt uitgevoerd in samenwerking met de gemeente Noordest Fryslân Gemeente en corporaties weten elkaar goed te vinden. Informatievoorzienig via media loopt goed en waar mogelijk in gezamenlijkheid. Meer aandacht voor onderwerp altijd wenselijk (bron: correspondentie WNWF)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Verwarde personen</b></p> <p><b>Noordest Fryslân</b></p> <p>Met de gemeente Noord east Fryslan als trekker wordt er gewerkt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In het kader van "Weer Thuis een convenant opstellen dat partijen in staat moet stellen integraal te werken op het gebied van zorg. (PA 2021 p. 14). In navolging hiervan worden er 300 woningen toegewezen door de corporaties.</li> </ul>	<p>Het convenant met betrekking tot "Weer thuis" is opgesteld en ondertekend. De vervolgstap is om de afspraken in het convenant lokaal te verwerken in proces- en werkafspraken. Voorstel is om dit middels een projectgroep vormgeven vervolgens is er een meldpunt ingericht voor het programma weer thuis, meldpunt ingericht en themadagen gehouden. Het project verwarde personen is gestart in 2022 dit is stevig ingericht, en loopt door in 2023 (bron: correspondentie WNWF)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er worden mogelijkheden onderzocht tot het realiseren van onconventioneel wonen.</li> <li>- Er wordt gestart met een EPA pilot voor mensen met ernstig psychiatrische problematiek.</li> </ul> (PA 2022)	<i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i>	
<b>Statushouders</b> <b>Beide gemeenten</b> Afspraken maken over de aantallen te huisvesten statushouders en bevorderen van integratie van statushouders in wijken en buurten. (PA 2019,2020,2021,2022)	<b>Beide gemeenten</b> <b>2019:</b> Er bestaat in het woningbezit van WNWF een overschot van 15 geplaatste statushouders met betrekking tot de landelijke afspraken. <b>2020:</b> Door vertragingen bij het COA zijn er weinig statushouders gehuisvest in 2020, WNWF heeft echter voldaan aan de taakstelling <b>2021:</b> Er zijn in 2021 55 statushouders gehuisvest in 22 woningen. <b>2022:</b> Er zijn 8 woningen beschikbaar gesteld, hiermee is aan de taakstelling voldaan (jaarverslagen 2019,2020,2021,2022) <i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave en meer te doen dan collega-corporaties</i>	8
<b>Beoordeling visitatiecommissie: op het gebied van wonen en zorg kent de visitatiecommissie een ruim voldoende toe aan Wonen Noordwest Friesland. Gedurende de visitatieperiode werden projecten uitgevoerd voor bijzondere doelgroepen en doelstellingen gerealiseerd voor ouderen, verwarde personen en statushouders</b>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,3</b>

### Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Voor en door huurders</b> Het budget voor leefbaarheid is vastgesteld op 150 euro per VHE, hiermee faciliteert WNWF: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzet van medewerkers voor bewonerszaken (overlast, bemiddeling, tuinenaanpak)</li> <li>- Inzet leefbaarheidscoördinatoren.</li> <li>- WNWF zet in op sociale wijkbeheerders voor buurtbemiddeling, hulp bij tuinonderhoud, het oplossen van kleine ergernissen, begeleiding van kwetsbare huurders en instromers in samenwerking met partners</li> <li>- Gesprekken met dorp coördinatoren</li> <li>- Contact met huurders door middel van "straatpraat"</li> <li>- Aandacht voor huurdersparticipatie</li> </ul>	<b>2019:</b> In 2019 zijn 77 leefbaarheidsinitiatieven ondersteund door WNWF. <b>2020:</b> er wordt bij het toekennen van leefbaarheidsfondsen gelet op het directe nut voor de huurders en de nabijheid bij de woningen. De Leefbaarheid coördinatoren hadden in dit jaar contact op verschillende manieren: ze namen deel aan dorpschouwen en waren het eerste aanspreekpunt voor huurders in verschillende scenario's, zo hielpen ze bij het oplossen van burenruzies, het voorkomen van huurachterstanden en het organiseren van huurdersinitiatieven. In <b>2020</b> zijn er 45 leefbaarheidsinitiatieven uitgevoerd. <b>2021:</b> er is gestart met de inzet van een zogenaamde gebiedsregisseur. Deze medewerkers hebben input	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>- Aandacht voor leefbaarheidsinitiatieven via "Losse fearen". (PA 2019 p. 11) (PA 2020) (2021 p. 8) In 2022 wordt er nog 122 euro per VHE besteed aan leefbaarheid (PA 2022 p.8)</p>	<p>opgehaald bij huurders door gesprekken te voeren (straatpraat). <b>2022:</b> in 2022 zijn 61 leefbaarheidsinitiatieven uitgevoerd, 54 vanuit losse fearen. met zorgpartijen en de gemeente zijn factsheets gemaakt. (jaarverslagen 2019,2020,2021) <i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave, en grote verscheidenheid aan projecten.</i></p>	
<p><b>Leefbaarheidsbarometer</b> in 2022 wordt er een zogenaamde leefbaarheidsbarometer opgesteld, deze bestaat uit verschillende databases aangaande leefbaarheid en veerkracht van verschillende organisaties (politie, Aedes, gemeente). (PA 2022)</p>	<p>De Leefbaarheidsbarometer wordt gebouwd in samenwerking met de provincie, veel kengetallen/data. Hierdoor kan goed geanalyseerd worden waar de kern van de sociale problematiek ligt. (bron: correspondentie woningbouwcorporatie) <i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave en de grote inzet op het in beeld brengen van de leefbaarheidssituatie binnen het bezit.</i></p>	8
<p><b>Focuskernen</b> Het opstellen van een overzicht van opgaven voor WNWF ingedeeld in kernen, om vervolgens focus kernen aan te wijzen voor extra leefbaarheidsinzet. Ook wordt in dit overzicht bijgehouden welke ontwikkelingen er spelen. Hierbij is de dialoog met de kernen ook van groot belang. (PA 2022)</p>	<p>Het opstellen van het overzicht voor de focuskernen is gestart, dit onderzoek is verbonden aan de leefbaarheidsbarometer.  (bron: correspondentie woningbouwcorporatie) <i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Pilot GroeiKrimpKwetsbareKernen</b> Er wordt gestart met een pilot in de kernen Blije en Engwierum waarvoor mogelijkheden tot fondsverwerving uit het provinciale transitiefonds worden verkend. (PA 2022)</p>	<p>De pilot is gestart in Blije, deze verloopt goed, zolang Wonen Noordwest Friesland de trekker is.  (bron: correspondentie woningbouwcorporatie) <i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Aanvullende inspanningen leefbaarheid</b></p>	<p>De corporatie neemt een aantal taken op het gebied van leefbaarheid over van de gemeente omdat de gemeente tekort aan capaciteit heeft. En er is veel in maatschappelijk vastgoed geïnvesteerd. Hierover is met de Autoriteit woningcorporaties discussie geweest en heeft de corporatie ten gunste van de leefbaarheid in de dorpen de grens opgezocht.  <i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege deze extra inspanning</i></p>	8
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie: aangaande het thema Leefbaarheid heeft Wonen Noordwest Friesland goed gepresteerd. Er was sprake van een vooruitziende blik en bovenmatige inzet aangaande het thema. De verschillende projecten dragen op een positieve en integrale manier bij aan de hechte gemeenschap in het werkgebied. Hiernaast werd sterk ingezet op het signaleren van leefbaarheidsproblematieken.</b></p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,6</b>

## Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)



Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***