

Maatschappelijke visitatie Woondiensten Enkhuizen

2018 tot en met 2022

Opdrachtgever: Woondiensten Enkhuizen

Rotterdam, 6 januari 2023



Maatschappelijke Visitatie Woondiensten Enkhuizen

2018 tot en met 2022

Opdrachtgever:

Woondiensten Enkhuizen

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Rixt Bos

Vincent de Kwaasteniet

Rotterdam, 6 januari 2023

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	14
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van de ambities	26
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	27
2 Presteren volgens Belanghebbenden	29
2.1 Inleiding	30
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	30
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	30
2.4 Boodschap	36
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	37
3 Presteren naar Vermogen	39
3.1 Inleiding	40
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	40
3.3 Vermogensinzet	40
4 Governance van maatschappelijk presteren	43
4.1 Inleiding	44
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	44
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	44
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	47
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	49
Deel 3: Bijlagen	52
Bijlage 1: Position Paper	53
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	55
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	56
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	57
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	59
Bijlage 6: Bronnenlijst	62
Bijlage 7: Prestatietabel	63

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

De voorgaande visitatie van Woondiensten Enkhuzen is uitgevoerd in 2017, en besloeg de periode 2014 tot en met 2017. Woondiensten Enkhuzen heeft Ecorys in 2022 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2018 tot en met 2022.

De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Rixt Bos en Vincent de Kwaasteniet.

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 Kevin Groot en Kim Franssen voor de prettige samenwerking.

Deel 1:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Woondiensten Enkhuizen is werkzaam in de gelijknamige gemeente en verhuurt daar circa 2.200 woningen. Bijzonder aan Woondiensten Enkhuizen is dat zij samen met Welzijnswerk Enkhuizen onderdeel is van het samenwerkingsverband Welwonen. Stichting Woondiensten Enkhuizen en Stichting Welzijnswerk Enkhuizen zijn echter nog steeds zelfstandige organisaties zodat de huidige vorm van samenwerking in lijn is met wet- en regelgeving. Beide organisaties kennen eigen wettelijke kaders, eigen toezicht en eigen prestatieafspraken met de gemeente

Vanwege het unieke karakter van deze samenwerking wordt onderstaand iets meer toelichting gegeven over de beweegredenen om de samenwerking op te zetten.

Samenwerking kent lange geschiedenis

Stichting Woondiensten Enkhuizen en Stichting Welzijnswerk Enkhuizen hadden, voorafgaand aan het sluiten van de eerste samenwerkingsovereenkomst in 2009, al jarenlange ervaring en besef dat wonen en welzijn sterk met elkaar samenhangen. Beide organisaties hebben eigen belangen hierin, maar er zijn ook duidelijke en tastbare gemeenschappelijk belangen. Zo is het verbeteren van de leefbaarheid in buurten en wijken bijvoorbeeld een samenspel tussen het sociale klimaat in een wijk en de fysieke staat van het vastgoed.

Een belangrijk doel van de samenwerking was het vergroten van de doelmatigheid en effectiviteit, het creëren van maatschappelijke meerwaarde, publieke middelen meer efficiënt inzetten door het realiseren van een lagere overhead, en de kwaliteit van de dienstverlening verhogen door deling van kennis en kunde.

Samenwerking wordt regelmatig geëvalueerd

Recentelijk is de samenwerking geëvalueerd. Beide organisaties zijn positief over de samenwerking tussen Woondiensten Enkhuizen en Welzijnswerk Enkhuizen. Beiden ervaren dat de gedeelde ambitie waardevol, aantrekkelijk en betekenisvol is. Er is sprake van oprechte interesse in elkaars belangen en er is ruimte voor dialoog. De tevredenheid over de samenwerking strekt zich daarbij uit van de opdrachtgevers (gemeente Enkhuizen), de medewerkers, het bestuur tot de interne toezichthouders en de huurdersvertegenwoordiging. Op een gezamenlijke Ateliërdag met belanghebbenden werd de samenwerking bijvoorbeeld als een 'logische vanzelfsprekendheid' ervaren.

Voorgaande visitatie

Woondiensten Enkhuizen is in 2018 ook gevisiteerd. De visitatieperiode besloeg toen de jaren 2014 tot en met 2017. Op volkshuisvestelijk gebied kwam de toenmalige visitatiecommissie tot de conclusie dat Woondiensten Enkhuizen (ruim) voldoende presteerde. Op het onderdeel governance waren de scores echter beduidend lager. Veel van de aandachtspunten voor de beleidsagenda hadden daarom een governance-karakter:

- Vermogensinzet en strategisch beleid kunnen nog beter op elkaar worden aangesloten door beter de verbinding tussen alle onderdelen van de beleidscyclus te leggen en doelstellingen consequent te vertalen, zodat vastgesteld kan worden dat ze zijn behaald.
- Ga het gesprek aan: wat betekent het netwerk voor de toezichtvisie en hoe kan dit worden herleid naar het toezicht voor de individuele organisaties die deelnemen aan het netwerk;
- Ontwikkel de corporatie verder tot mede regievoerder van de gezamenlijke projecten in het netwerk.

De huidige visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Woondiensten Enkhuizen voortvarend met de aangedragen punten aan de slag is gegaan. Woondiensten Enkhuizen heeft bijvoorbeeld de interne sturing verbeterd door met betere portefeuilleplannen te werken die aansluiten op het ondernemingsplan. Ook is duidelijk dat Woondiensten Enkhuizen meer extern gericht is geworden en het voortouw neemt in regionale samenwerkingen met collega-corporaties en andere belanghebbenden. Kortom, de basis is op orde gebracht.

Huidige visitatie

Ook tijdens de huidige visitatie is sprake van (ruim) voldoende tot goede prestaties op maatschappelijk vlak. Woondiensten Enkhuizen heeft zich bijvoorbeeld goed ingezet voor de thema's bijzondere doelgroepen en leefbaarheid, en ruim voldoende gescoord op de onderwerpen betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. Daarnaast zien de belanghebbenden duidelijk meerwaarde in de samenwerking tussen Woondiensten Enkhuizen en Welzijnswerk Enkhuizen, met name in de thema's bijzondere doelgroepen en leefbaarheid. Een voorbeeld is dat er in een straat waar veel zichtbare en onzichtbare problematiek speelt, makkelijk door de organisatiekant Wonen een woning beschikbaar gesteld kan worden die als steunpunt in de wijk fungeert. Een ander voorbeeld is dat door de organisatiekant Welzijn, via het project de Woonschool, presentaties worden gegeven aan statushouders om bij te dragen aan vlotte participatie in de samenleving.

Wat verder opvalt is dat Woondiensten Enkhuizen verbeteringen heeft gemaakt in de governance, aansluitend op de aandachtspunten uit de vorige visitatie, en dat de interne organisatie meer adaptief is geworden aan ontwikkelingen in de buitenwereld. Daarbij heeft de komst van een nieuwe directeur-bestuurder, gecombineerd met de gunstige financiële positie van Woondiensten Enkhuizen, geleid tot een goede uitgangspositie om meer te kunnen betekenen voor de volkshuisvestelijke opgaven in Enkhuizen én de regio. Het 'buiten de poorten' van Enkhuizen treden is overigens een vaker terugkomend punt geweest in de gesprekken met de belanghebbenden. De collega-corporaties willen in dat kader, gezien de opgaven die steeds meer in regionaal verband worden opgepakt, Woondiensten Enkhuizen aansporen zich te manifesteren als een West-Friese corporatie in plaats van een instelling die lokaal actief is in Enkhuizen.

Parallel hieraan heeft Woondiensten Enkhuizen duidelijk ingezet op de ontwikkeling van de organisatie en de verbetering van de klantbenadering. Alhoewel dit veel beter is dan een paar jaar geleden, is het ook duidelijk dat men nog midden in dit proces zit. Er is veel meer het besef dat het niet zozeer gaat om de woningen, maar om de mensen die er in wonen. Ook is er veel drive om continu te willen verbeteren en met elkaar te reflecteren op wat projecten of keuzen betekenen voor de huurder. Door lid te zijn geworden van Aedes en de VTW geeft de organisatie aan ook meer de buitenwereld te willen betrekken in de eigen besluitvorming.

De belanghebbenden zijn over het algemeen heel positief over Woondiensten Enkhuizen. Wel valt op dat er een stevigere positie gewenst is in de discussie met de gemeente over de realisatie van nieuwbouwwoningen in Enkhuizen. Woondiensten Enkhuizen moet zich bijvoorbeeld niet te makkelijk neerleggen bij problemen rondom de beschikbaarheid van grondposities. Een beetje druk op de gemeente om procedures en besluitvorming te bespoedigen kan geen kwaad.

Opvallend is dat de belanghebbenden aangeven dat Woondiensten Enkhuizen nog meer de kracht van de samenwerking met Welzijnswerk Enkhuizen kan uitdragen. Er is namelijk sprake van een succesvolle combinatie met een unieke positie. Het is goed mogelijk dat anderen hiervan kunnen leren. Aanvullend hierop zijn belanghebbenden van mening zijn dat de combinatie tussen wonen en welzijn goed is vol te houden in de gemeente Enkhuizen. Maar als Woondiensten Enkhuizen zijn vleugels wil uitslaan buiten Enkhuizen, dan is het een uitdaging om die combinatie vast te houden. Er moet dan immers ook met andere gemeenten en welzijnsinstanties worden geschakeld.

De visitatiecommissie heeft, samen met een medewerker, een bezichtiging gedaan langs het bezit van Woondiensten Enkhuizen. Hierbij zijn ook meerdere locaties bezocht die juist de samenwerking tussen wonen en welzijn benadrukken. Een mooi voorbeeld is jongerencentrum Cayen met een volwaardig poppodium dat een grote rol speelt in de activiteiten voor jongeren in Enkhuizen. Uit het gesprek met de beheerder bleek ook dat door het in een organisatie actief zijn van wonen en welzijn, er veel makkelijker en sneller geschakeld kon worden bij opspelende problematiek. Er is nabijheid en er zijn minder drempels om de samenwerking met elkaar op te zoeken.

Tijdens de bezichtiging bleek ook dat Woondiensten Enkhuizen een inhaalslag aan het maken is met het verduurzamen van de woningvoorraad. De afgelopen jaren is er veel ingezet op het renoveren en energiezuiniger maken van de woningen, mede door achterstallig onderhoud.

Richting de toekomst

Voor de visitatiecommissie was de visitatie van Woondiensten Enkhuizen uiteraard ook een bijzondere. Door de samenwerking met Welzijnswerk Enkhuizen is immers sprake van een unieke situatie. De visitatiecommissie heeft geen onderzoek gedaan naar de samenwerking, maar wil toch opmerken dat er redenen genoeg zijn om de samenwerking voort te zetten. De belanghebbenden zien en ervaren louter voordelen. Ook kan de visitatiecommissie zich voorstellen dat het onder één dak werken van zowel medewerkers gericht op wonen als welzijn, grote voordelen met zich meebrengt. De ontwikkelingen in de opgaven tonen bovendien aan dat er steeds meer sprake is van zogenoemde multiproblematiek (problemen op meerdere leefdomeinen) waarbij wonen vaak een onlosmakelijk deel van de puzzel is.

Om ook richting de toekomst van waarde te blijven voor de volkshuisvestelijke opgaven in Enkhuizen en de regio wil de visitatiecommissie de volgende punten voor de beleidsagenda meegeven:

- Draag de bijdrage van de combinatie van wonen-welzijn aan de prestaties actiever, breder en vaker uit. Dit zou ook anderen corporaties kunnen helpen en inspireren;
- Geef voortzetting aan het voornemen om ook buiten Enkhuizen actief te worden. Ga hierover het gesprek met de belanghebbenden aan om te bepalen waar behoefte aan is;
- Bespreek met netwerkpartners hoe Woondiensten Enkhuizen - in samenwerking met Welzijnswerk Enkhuizen - een sterkere voorttrekkersrol in netwerksamenwerkingen kan innemen, om bijvoorbeeld de thema's wonen en zorg meer invulling te geven. De unieke positie van Welwonen zou meer benut kunnen worden in het werkgebied en eventueel daarbuiten;
- Blijf inzetten op voor huurders belangrijke onderwerpen zoals verduurzaming en de opvolging van reparatieverzoeken. Probeer huurders hierbij tijdig te informeren en hen mee te nemen in het proces;
- Verbeter de communicatie naar bewoners in het geval van renovatie, geef beter aan wat consequenties van bepaalde keuzen zijn;
- Houd de vinger aan de pols om inzicht te krijgen in mogelijke nadelen van het niet meer zelf in eigen beheer uitvoeren van facilitaire zaken;
- Neem richting de gemeente een minder voorzichtige positie in. Bijvoorbeeld als het gaat om het nemen van besluiten die in het belang zijn van de bevordering van volkshuisvestelijke thema's;
- Zorg voor meer contact met de bewonerscommissies.
- Maak in uitingen, zoals nieuwsbrieven en sociale media, meer de koppeling tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties. Door structureel de koppeling met de voorgenomen prestatie, de maatschappelijke opgave(n) en/of de ambities te leggen, worden de prestaties van Woondiensten Enkhuizen voor de lezers beter navolgbaar en kunnen zij dit beter in een bredere context plaatsen.

B. Scorekaart

Tabel B.1: Scorekaart

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

Thema 1: Beschikbaarheid, toevoegingen en onttrekkingen

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en energiezuinige woningvoorraad

Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

C. Samenvatting

Woondiensten Enkhuizen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	7,6
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,5

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3 De visitatiecommissie concludeert dat Woondiensten Enkhuizen ruim voldoende presteert op het onderdeel Presteren naar Opgaven en Ambities. De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen in samenspraak met de gemeente Enkhuizen en de Huurders Adviesraad Enkhuizen (HAR E.). Ten aanzien van de ambities in relatie tot de opgaven heeft Woondiensten Enkhuizen een reële blik op de ontwikkelingen die op haar afkomen en deze vertaald richting concrete en navolgbare ambities.

Woondiensten Enkhuizen scoort op alle thema's een ruim voldoende, waarbij het thema leefbaarheid eruit springt. Woondiensten Enkhuizen kan door haar combinatie met welzijn veel bijdragen aan participatie en ontmoeting onder huurders en bijzondere doelgroepen. Daarnaast is het benoemingswaardig dat Woondiensten Enkhuizen nieuwbouwwoningen heeft toegevoegd aan de voorraad, ondanks dat Woondiensten Enkhuizen geen onbebouwde grondposities heeft in Enkhuizen en processen moeizaam verliepen. In het thema duurzaamheid en woningkwaliteit heeft Woondiensten Enkhuizen goede stappen gezet in verduurzamen haar woningvoorraad. De uitdaging is om in de komende jaren het gehele bezit in Enkhuizen verder te verduurzamen.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,6 De belanghebbenden zijn over het algemeen erg tevreden over Woondiensten Enkhuizen. De relatie en communicatie wordt als goed beoordeeld, waarbij de belanghebbenden aangeven dat de samenwerking met de corporatie prettig, constructief en laagdrempelig verloopt. De belanghebbenden merken hierbij nog wel op dat er met de bestuurswissel een ontwikkeling in de houding en de samenwerking met Woondiensten Enkhuizen zichtbaar is. De invloed op beleid wordt eveneens als goed beoordeeld, waarbij wordt opgemerkt dat Woondiensten Enkhuizen ontvankelijk is en dat belanghebbenden het idee hebben serieus te worden genomen.

Ten aanzien van de volkshuisvestelijke prestaties presteert Woondiensten Enkhuizen gemiddeld ruim voldoende. Vooral de inzet ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen, de leefbaarheid en de beschikbaarheid worden relatief hoog beoordeeld. De huurders de gemeente zijn kritisch over de prestaties ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit en geven aan dat hier nog stappen in gezet moeten worden. Tot slot zijn de huurders en de gemeente tevreden over het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken. In de prestatieafspraken wordt ieders belang meegenomen en de formulering van de afspraken zijn voldoende SMART.

Presteren naar Vermogen

8,0 Woondiensten Enkhuizen kan haar vermogenskeuzen goed onderbouwen. Met name de begroting geeft een heldere toelichting op de (lokale) maatschappelijke opgaven waarmee Woondiensten Enkhuizen te maken heeft. Deze worden goed vertaald naar de

concrete inzet van middelen. Woondiensten Enkhuizen beschikt over een ruime vermogenspositie waardoor de corporatie haar vleugels kan uitslaan buiten Enkhuizen. De corporatie scoorde de eerste twee jaar van de visitatieperiode een A en de laatste twee jaar een B in de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Er zijn vanuit de toezichthouders geen opmerkingen gemaakt waaruit kan worden opgemaakt dat de financiële continuïteit van Woondiensten Enkhuizen in gevaar is.

Governance van maatschappelijk presteren

7,5

Woondiensten Enkhuizen heeft ruim voldoende gepresteerd ten aanzien van de governance. In de strategievorming en prestatiesturing zijn duidelijk stappen gezet. De visitatiecommissie waardeert de wijze waarop is gekomen tot het nieuwe koersplan, de wijze waarop deze zijn doorvertaald in de begrotingen, en de wijze waarop deze zijn geborgd in de uitvoering. Tevens monitort Woondiensten Enkhuizen haar ambities en doelstellingen, en stuurt waar nodig bij.

De RvC heeft een duidelijke en goed vormgegeven maatschappelijke oriëntatie. Dit blijkt uit de actieve wijze waarop zij heeft meegewerkt aan strategievorming, hoe de RvC maatschappelijke aspecten in besluiten meeneemt, en de wijze waarop zij op passende manier zichtbaar is in het lokale netwerk.

Tot slot constateert de visitatiecommissie dat Woondiensten Enkhuizen goed heeft gepresteerd ten aanzien van de externe legitimering. Woondiensten Enkhuizen heeft een goed beeld van haar belanghebbenden, heeft dit vastgelegd, en brengt dit ook nadrukkelijk in praktijk. De openbare verantwoording beoordeelt de visitatiecommissie als ruim voldoende, vanwege het gebruik van diverse kanalen waarmee Woondiensten Enkhuizen haar inzet, prestaties en binding met de lokale context aan de buitenwereld laat zien.

D. Korte schets van de corporatie

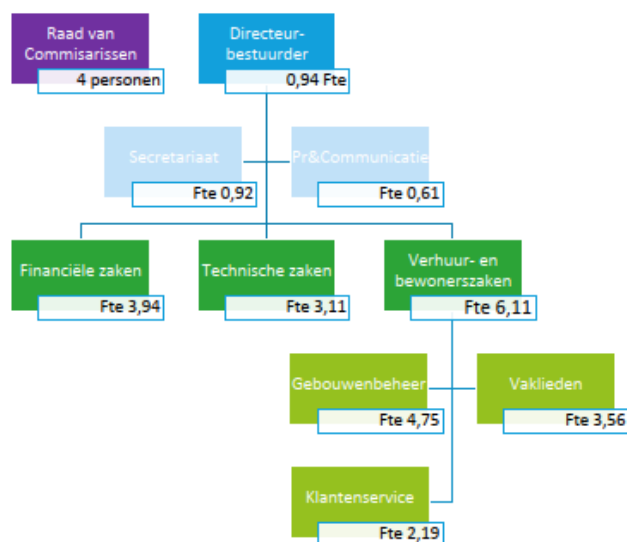
Werkgebied & woningbezit

Woondiensten Enkhuizen is het samenwerkingsverband tussen Woondiensten Enkhuizen en Welzijnswerk Enkhuizen. Woondiensten Enkhuizen verhuurt circa 2.237 woningen in de gemeente Enkhuizen (peildatum 2022). De woningvoorraad van Woondiensten Enkhuizen bestaat uit grondgebonden woningen, appartementen met en zonder lift en duplexwoningen. In 2022 heeft Woondiensten Enkhuizen 246 goedkope woningen (< € 442,46), 1.297 betaalbare woningen (< € 678,66), 693 dure woningen (< € 752,33) en 16 markthuurloningen (> € 752,33). Voor bijzondere doelgroepen heeft Woondiensten Enkhuizen gehandicaptenwoningen, nultredenwoningen, seniorenwoningen en jongeren woningen beschikbaar. Daarnaast bestaat het bezit uit overige verhuureenheden zoals parkeergelegenheden en maatschappelijk vastgoed.

Organisatiestructuur

In 2021 waren er 26,1 fte in dienst bij Woondiensten Enkhuizen. Onderstaand figuur D.1 weergeeft het organogram van Woondiensten Enkhuizen.

Figuur D.1 – Organogram Woondiensten Enkhuizen



Het managementteam van Woondiensten Enkhuizen bestaat uit vier personen: de directeur-bestuurder, het hoofd Woondiensten, het hoofd Technische zaken en het hoofd Financiële zaken. Het managementteam adviseert het bestuur over tal van onderwerpen. Het bestuur is verantwoordelijk voor het nemen van besluiten en voert (bestuurlijke) overleggen met de gemeente Enkhuizen, de huurdersorganisaties en andere belanghebbenden.

De Raad van Commissarissen van Woondiensten Enkhuizen bestaat uit 4 leden. Iedere commissaris is aangesteld op basis van kennis en ervaring aansluitend bij de geschiktheidsmatrix van de Autoriteit Wonen. De RvC houdt toezicht op basis van toezichtkader (vastgesteld in 2018). Dit geeft informatie over de rollen van de RvC als werkgever, klankbord en adviseur van het bestuur, de beoordeling van het eigen functioneren, kennis- en informatievergaring, de eindverantwoordelijkheid voor een aantal documenten, en de contacten met belanghouders.

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 Woondiensten Enkhuizen 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 gemeente en de huurdersorganisatie(s).

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
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	7,3	7,0	7,6	8,0	7,4	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%	

Thema 1: Beschikbaarheid, toevoegingen en onttrekkingen

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en energiezuinige woningvoorraad

Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woondiensten Enkhuizen heeft voor de periode 2018 t/m 2022 prestatieafspraken opgesteld met de gemeente Enkhuizen. De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen vanuit een samenwerking tussen de gemeente, Woondiensten Enkhuizen en Huurdersadviesraad Enkhuizen (HAR E.). De prestatieafspraken richten zich hoofdzakelijk op de volkshuisvestelijke thema's beschikbaarheid van de woningvoorraad, betaalbaarheid van de woningvoorraad, de kwaliteit en de duurzaamheid van woningen, huisvesting van bijzondere doelgroepen en leefbaarheid.

Aanvullende documenten/convenanten

Naast de jaarlijkse prestatieafspraken geeft Woondiensten Enkhuizen uitvoer aan verschillende convenanten en samenwerkingsafspraken:

- Woonvisie Enkhuizen 2014;
- Regionale Woonvisie voor West-Friesland 2017;
- Het Sociaal huurakkoord;
- Energieakkoord en klimaatakkoord;
- Nationale prestatieafspraken (Aedes).

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Het proces om tot prestatieafspraken te komen

Woondiensten Enkhuizen heeft de prestatieafspraken opgesteld in overleg met de gemeente Enkhuizen en de Huurdersadviesraad Enkhuizen (HAR E.). De presentatieafspraken zijn op hoofdlijnen voor meerdere jaren afgesloten, waarbij deze jaarlijks geactualiseerd zijn doormiddel van jaarschijven. Sinds 2020 is er een vernieuwd raamwerk van kracht en zijn er minder bestuurswisselingen plaatsgevonden in het college van B&W bij de gemeente Enkhuizen. Dit heeft het proces bevorderd. Daarnaast wordt in de komende periode de woonvisie geactualiseerd door de gemeente Enkhuizen. Hier staat Woondiensten Enkhuizen zeer positief tegenover.

De prestatieafspraken zijn navolgbaar en sluiten aan bij (lokale) ontwikkelingen en ambities

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken navolgbaar zijn en gekoppeld worden aan lokale ontwikkelingen of ambities. In elke jaarschijf belicht Woondiensten Enkhuizen per thema vaak eerst de ontwikkeling of ambitie, om vervolgens concrete afspraken te formuleren. Een voorbeeld uit jaarschijf 2021 (thema beschikbaarheid):

Ambitie: Woondiensten Enkhuizen verwacht de komende vijf jaar 64 woningen toe te voegen en richting 2040 is de verwachting dat 344/480 woningen worden toegevoegd. [...] Naast nieuwbouw en transformatie blijft verkoop van sociale woningen vooralsnog voor Woondiensten Enkhuizen nodig om de transformatieopgave te kunnen bekostigen.

Afspraken jaarschijf 2021: In 2021 wordt gestart met het realiseren van 52 wooneenheden en 15 wooneenheden worden verkocht.

De visitatiecommissie constateert dat lokale opgaven hiermee helder in beeld zijn gebracht en duidelijk wordt welke bijdrage Woondiensten Enkhuizen zal leveren aan de opgave. De prestatieafspraken worden hiermee transparant en navolgbaar.

De prestatieafspraken zijn over het algemeen concreet, maar kunnen wederkeriger

De visitatiecommissie vindt de afspraken over het algemeen concreet. In een aantal afspraken zijn er prestatie-indicatoren genoemd waarop getoetst wordt. In de jaarschijf van 2022 zien we bijvoorbeeld dat Woondiensten Enkhuizen voornemens is om – in het thema duurzaamheid – 6 woningen duurzaam te renoveren, 18 woningen te verduurzamen naar label A en € 4 mln. te investeren in planmatig onderhoud. Tegelijkertijd constateert de visitatiecommissie dat een aantal afspraken scherper geformuleerd kan worden. In de jaarschijf van 2019 (thema leefbaarheid) is er bijvoorbeeld onduidelijkheid over wie de partijen zijn en welke rol zij vervullen:

Partijen spreken af dat de inzet op leefbaarheid zich zowel op fysieke als sociale aspecten richt.

Hiernaast constateert de commissie dat de wederkerigheid beter geborgd kan worden. Voor veel prestatieafspraken is het navolgbaar welke activiteiten Woondiensten Enkhuizen onderneemt. De prestatieafspraken met een verantwoordelijkheid voor de gemeente lijken minder concreet. In de jaarschijven van 2018 en 2019 is de gemeentelijke bijdrage zelfs zeer onduidelijk. Prestatieafspraken geldend voor de gemeente betreffen vaak inspanningsverplichtingen zoals het starten van een onderzoek of het initiëren van samenwerking. Een voorbeeld uit de jaarschijf van 2021 (thema duurzaamheid):

In de transitievisie van de gemeente Enkhuizen staat dat er met opstellen van wijkuitvoeringsplannen gestart wordt in 2022. Ter voorbereiding hiervan zal de gemeente

Enkhuizen in 2022 met stakeholders waaronder de corporaties gaan bespreken hoe het opstellen van de wijkuitvoeringsplannen het best aangepakt kan worden en waarbij de wijze van communicatie met betrokken bewoners een belangrijk onderwerp is.

Aanvullend hierop benoemt Woondiensten Enkhuizen dat de gemeente het in de afgelopen jaren uitdagend vond om concrete toezeggingen te doen. Rond de prestatieafspraken laat het college veel afhangen van de visie van de gemeenteraad en daarmee wordt de discussie lastig. Momenteel vindt hier wel een positieve kentering in plaats. De huidige wethouder pleegt veel inzet om de afspraken wederkeriger te maken.

De prestatieafspraken worden gemonitord en geëvalueerd

De visitatiecommissie constateert dat de afspraken jaarlijks geëvalueerd worden en opnieuw op- of bijgesteld worden indien dat noodzakelijk is. De gemeente Enkhuizen, de Huurdersadviesraad (HAR E.) en Woondiensten Enkhuizen reflecteren daarbij op de prestaties van de afgelopen periode en geven een vooruitblik richting de toekomst. De actieve houding van met name de Huurdersadviesraad (HAR E.) zorgt voor een goede evaluatie van de prestatieafspraken. Ook het toegepaste stoplichtmodel bevordert dit proces. Uiteindelijk brengt Woondiensten Enkhuizen jaarlijks een nieuw bod uit in een jaarschijf op basis van de evaluatie.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van Woondiensten Enkhuizen worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente Enkhuizen. De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeente of gemeente waar de corporatie het meeste bezit heeft, zijn namelijk leidend voor de indeling van de prestaties.

Toelichting op de scoremethodiek

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. 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: Beschikbaarheid, toevoegingen en onttrekkingen

7,0 De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van thema 'Beschikbaarheid, toevoegingen en onttrekkingen' ruim voldoende heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft nieuwbouwwoningen toegevoegd in het werkgebied ondanks de vele uitdagingen. Daarnaast heeft Woondiensten Enkhuizen een beperkt aantal woningen verkocht conform de afspraak.

Woondiensten Enkhuizen heeft sloop-nieuwbouwwoningen opgeleverd, hoewel de woningvoorraad lichtelijk gedaald is

Woondiensten Enkhuizen heeft een nieuwbouwpoging om voldoende voorraad te creëren voor de primaire doelgroep. Omdat Woondiensten Enkhuizen geen onbebouwde grondposities heeft in Enkhuizen, dient ze eerst woningen te slopen voordat er nieuwbouw kan plaatsvinden. Het voornemen van Woondiensten Enkhuizen was om in de visitatieperiode 85 woningen te slopen en in dezelfde periode 83 woningen nieuw ervoor terug te bouwen. Uiteindelijk heeft Woondiensten Enkhuizen 20 woningen gesloopt en daarvoor 83 woningen teruggebouwd.

Het is voor Woondiensten Enkhuizen lastig om tot nieuwbouwprojecten te komen vanwege een gebrek aan onbebouwde grondposities. Daarnaast speelde mee de verschillende (bestuurs)wisselingen binnen de gemeente. Dit was van invloed op de continuïteit van het proces. Desalniettemin heeft Woondiensten Enkhuizen continu inspanningen verricht om toch tot uitbreiding van de woningvoorraad te komen. Gedurende de visitatieperiode is de totale woningvoorraad van Woondiensten Enkhuizen lichtelijk afgenomen, van 2.269 woningen in 2018 naar 2.234 woningen in 2022. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de afspraken.*

Afbeelding 1.5.1 – Voorbeelden van woningbezit van Woondiensten Enkhuizen



Woondiensten Enkhuizen heeft woningen verkocht

Woondiensten Enkhuizen heeft, in afstemming met de Huurdersadviesraad (HAR E.), afgesproken om geen woningen te verkopen tenzij het een te kostbare investering is om de woonkwaliteit op peil te houden of omdat er geen meerderheidspositie meer is in een VvE. Dit beleid is in werking getreden sinds begin 2021. Woondiensten Enkhuizen had zich voorgenomen om 80 woningen te verkopen in de visitatieperiode. Uiteindelijk zijn er 95 woningen verkocht die op een samengestelde verkooplijst stonden. De verkoop van het aantal woningen is hoger dan de afspraak vanwege het aantal mutaties in de visitatieperiode. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

1.5.2 Thema 2: Betaalbaarheid

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van thema 'Betaalbaarheid' ruim voldoende heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft conform de afspraken een inflatievolgend huurbeleid gevolgd, is ruim onder de streefhuur gebleven en heeft woningen passend toegewezen. Daarnaast helpt Woondiensten Enkhuizen, in combinatie met haar welzijnskant en in samenwerking met de gemeente, in een zo vroeg mogelijk stadium gezinnen met betalingsachterstanden.

Woondiensten Enkhuizen heeft een inflatievolgend huurbeleid gevoerd

Woondiensten Enkhuizen heeft in de visitatieperiode een inflatievolgend huurbeleid gevolgd. Conform de afspraken heeft Woondiensten Enkhuizen de huur evenredig verhoogd waarmee er onder de huursombenadering is gebleven. In 2021 is wegens de eenmalige huurbevrozing geen huurverhoging doorgevoerd. In 2022 is de huurverhoging gekoppeld aan het energielabel van de woning. Woningen met een slecht energielabel hebben hiermee een beperkte huurverhoging gekregen. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

Woondiensten Enkhuizen is onder het voorgenomen percentage van de streefhuur gebleven

Woondiensten Enkhuizen heeft als uitgangspunt een gemiddelde streefhuur van 73% in combinatie met aftoppingsgrenzen per huurprijscategorie. Gedurende de visitatieperiode is Woondiensten Enkhuizen ruim onder dit percentage gebleven: van 67,5% in 2018 tot aan 64,9% in 2022. Zodoende houdt Woondiensten Enkhuizen de huur voor nieuwe huurders betaalbaar. De cijfers pakken op deze manier uit voor Woondiensten Enkhuizen door onder andere een goede relatie tussen de kwaliteit van de woning en de gevraagde huursom, en de WOZ-waarde van de woningen. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

Woondiensten Enkhuizen heeft passend toegewezen

Woondiensten Enkhuizen wil passend huisvesten op basis van gemaximeerde inkomensgrenzen en streeft naar een gedifferentieerd woningbezit. Woondiensten Enkhuizen heeft daarom als opgave om 95% van de voorraad bereikbaar te houden voor huurtoeslaggerechtigde. Woondiensten Enkhuizen heeft deze doelstelling ruimschoots behaald: het percentage lag gemiddeld tussen de 99% en 100% in de visitatieperiode. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

Woondiensten Enkhuizen kende een laag percentage aan huurachterstanden en had weinig uithuisplaatsingen

Vanaf 2020 is Woondiensten Enkhuizen gestart met het project 'Vroeg Eropaf'. Woondiensten Enkhuizen en de gemeente werken samen bij gezinnen met multiproblematiek. Bij beginnende betalingsachterstanden nemen welzijnsmedewerkers, van de welzijnskant van Woondiensten Enkhuizen, contact op met de collega's wonen om hen op de hoogte te brengen van de situatie. De toegevoegde waarde van de combinatie met de welzijnskant van Woondiensten Enkhuizen komt hier tot uiting, omdat erop snelle en adequate wijze gesignaleerd en geschakeld kan worden om

situaties van huurders te verbeteren. Daarnaast wordt er met het zogenoemde RIS-model gewerkt. Hiermee krijgen Woondiensten Enkhuizen en de gemeente inzicht in de schulden van huurders en bij welke organisaties deze schulden uitstaan.

Het percentage aan huurachterstand is laag in de visitatieperiode: 0,75% in 2018, 0,63% in 2019, 0,49% in 2020, 0,53% in 2021 en 0,51% in 2022. Daarnaast had Woondiensten Enkhuizen in totaal 11 uithuisplaatsingen in de visitatieperiode, waarvan 7 op basis van huurachterstanden (tabel 1.5.1).

Tabel 1.5.1 – Aantal uithuisplaatsingen bij Woondiensten Enkhuizen

Jaar	Uithuisplaatsingen	Redenen voor uithuisplaatsingen
2018	6	Huurachterstand (2x), hennep (1x), overlast (2x) en opzegging (1x).
2019	1	Huurachterstand (1x)
2020	0	-
2021	1	Huurachterstand (1x)
2022	3	Huurachterstand (3x)

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de inzet die Woondiensten Enkhuizen pleegt, in combinatie met de welzijnskant en in samenwerking met de gemeente, om in een vroeg stadium gezinnen met betalingsachterstanden te helpen.

1.5.3 Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van thema ‘Duurzaamheid en woningkwaliteit’ ruim voldoende heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft conform de afspraken de woningvoorraad verduurzaamd, nieuwbouw energieneutraal opgeleverd, elektrische kookvoorzieningen aangebracht en onderhoud gepleegd.

Woondiensten Enkhuizen heeft haar woningvoorraad verduurzaamd

Woondiensten Enkhuizen wil in 2050 een CO₂-neutrale woningvoorraad hebben. Als tussenopgave streeft Woondiensten Enkhuizen naar gemiddeld energielabel B in 2021. De gemiddelde Energie index heeft zich in de visitatieperiode positief ontwikkeld: van 1,77 (gemiddeld label C) in 2018 naar 1,29 (gemiddeld label B) in 2022. Hiertoe heeft Woondiensten Enkhuizen 556 woningen energetisch verbeterd door onder dakisolatie, plaatsing van zonnepanelen, vervangen van Cv-ketels en het aanbrengen van HR++ beglazing.

Woondiensten Enkhuizen heeft in 2022 haar opgave aangescherpt en wil binnen enkele jaren gemiddeld energielabel A hebben. Om dit te bereiken is er geïnvesteerd in datakwaliteit en worden warmte- en hybridepompen geïnstalleerd. Ook stuurt Woondiensten Enkhuizen aan op gedragsverandering onder huurders om bewuster met energie om te gaan, bijvoorbeeld door tips te delen en instructiefilmpjes rond te sturen over het gebruik van technische installaties. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

Woondiensten Enkhuizen heeft nieuwbouw energieneutraal opgeleverd

Woondiensten Enkhuizen heeft haar nieuwbouwwoningen gasloos opgeleverd, er warmtepompen in geïnstalleerd en er zonnepanelen op geplaatst. Op deze wijze heeft Woondiensten Enkhuizen haar nieuwbouw energieneutraal opgeleverd. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

Woondiensten Enkhuizen heeft ingezet op gasloos koken

Vanaf 2020 heeft Woondiensten Enkhuizen in bestaande woningen, na mutatie en op verzoek (vraag gestuurd), elektrisch koken aangebracht bij keukenrennovaties. Zodoende heeft Woondiensten Enkhuizen 281 woningen van elektrisch koken voorzien. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

Woondiensten Enkhuizen heeft onderhoud gepleegd

Woondiensten Enkhuizen heeft conform de afspraken onderhoud gepleegd om woningen kwalitatief op orde te houden. In 2018 heeft Woondiensten Enkhuizen € 2.2 mln. begroot ten behoeve van onderhoud, in 2019 € 3.8 mln., in 2020 € 2.9 mln., in 2021 € 4.2 mln. en in 2022 € 4 mln. Tabel 1.5.2 weergeeft de bedragen die Woondiensten Enkhuizen heeft besteed aan onderhoud ten behoeve van woningrenovaties (26), grondvloerrenovaties (34) en badkamerrenovaties (65).

Tabel 1.5.2 – Overzicht uitgegeven bedragen van onderhoudswerkzaamheden

Jaar	Planmatig onderhoud	Individuele verbeteringen	Reparatie onderhoud	Mutatieonderhoud	Totaal
2018	€ 2 mln.	€ 540.452	€ 1 mln.	€ 137.950	€ 3.7 mln.
2019	€ 1.1 mln.	€ 753.000	€ 1.2 mln.	€ 340.025	€ 3.4 mln.
2020	€ 1.3 mln.	€ 544.900	€ 798.000	€ 317.000	€ 3.3 mln.
2021	€ 2.5 mln.	€ 532.900	€ 967.378	€ 412.501	€ 4.8 mln.
2022	€ 1.2 mln.	€ 676.900	€ 1 mln.	€ 407.600	€ 3.3 mln.

Het realiseren van alle begrote werkzaamheden was lastig in de coronaperiode. Door het houden van 1.5 meter afstand en de uitval van collega's bij externe partijen konden niet alle werkzaamheden worden uitgevoerd. Urgente onderhoudswerkzaamheden zijn wel aangepakt. In 2022 is een groot gedeelte van de uitgestelde onderhoudswerkzaamheden ingehaald. Parallel aan de beperkingen heeft Woondiensten Enkhuizen ook gedacht in oplossingen. Voorbeelden zijn het versturen van digitale bezichtigingfilmpjes en de lancering van een digitaal klantenportaal. In het klantenportaal kunnen huurders, naast het doorvoeren van administratieve wijzingen, ook reparatieverzoeken aanvragen. Op deze wijze is het klantencontact verbeterd, met name in de coronaperiode. *De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de inzet die Woondiensten Enkhuizen heeft gepleegd om alle onderhoudswerkzaamheden uit te voeren.*

1.5.4 Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

7,6 De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van het thema 'Huisvesting bijzondere doelgroepen' ruim voldoende heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft in overeenstemming met de afspraken verschillende bijzondere doelgroepen gehuisvest waaronder uitstromende zorgcliënten en huurders met normafwijkend gedrag. Benoemingswaardig is de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen statushouders helpt integreren in de samenleving met het project de 'Woonschool'.

Woondiensten Enkhuizen heeft woningen beschikbaar gesteld aan bijzondere doelgroepen

Om voldoende woningvoorraad te behouden voor de reguliere doelgroep is, in samenspraak met de West-Friese woningcorporaties, de norm gesteld dat vanaf 2020 minimaal 50% van de toewijzingen bestemd is voor de reguliere doelgroep. De overige 50% kan eventueel aan bijzondere doelgroepen toegewezen worden. In de visitatieperiode heeft Woondiensten Enkhuizen voldaan aan de afspraak (toegewezen aan bijzonder doelgroep: 31% in 2018; 55% in 2019; 58,6% in 2020; 39,1% in 2021 en 44% in 2022). Deze afspraak staat momenteel onder druk, mede door

de grote toestroom van vluchtelingen. Er is daarom aanleiding om deze afspraak te herijken. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

Woondiensten Enkhuizen heeft statushouders gehuisvest

Woondiensten Enkhuizen draagt naar rato bij aan de gemeentelijke taakstelling huisvesting statushouders. Sturen op deze opgave is lastig omdat het afhankelijk is van de toestroom van statushouders en de toewijzing door de gemeente Enkhuizen. In 2022 was het een extra uitdaging om voldoende woningen beschikbaar te stellen voor statushouders door de urgente oproep van de Rijksoverheid wegens de situatie in Ter Apel. Tabel 1.5.3 weergeeft de taakstelling en de aantallen die zijn gehuisvest.

Tabel 1.5.3 – Taakstelling en huisvesting statushouders door Woondiensten Enkhuizen

Jaar	Taakstelling	Gehuisvest	Opgelopen achterstand
2018	26 (+ 4 achterstand uit 2017)	24	6 achterstand
2019	14	16	4 achterstand
2020	13	17	3 achterstand
2021	30	20	13 achterstand
2022	26	42	-3 voorstand

Met het project de 'Woonschool' helpt Woondiensten Enkhuizen nieuwkomers (statushouders) om hun weg te vinden in de maatschappij. Nieuwkomers leren wat de Nederlandse gebruiken, normen en waarden in een woonomgeving zijn. Daarnaast wordt via de Woonschool ook in extra behoefte en begeleiding voorzien, wat de integratie en participatie vergroot. Doelen van de Woonschool zijn onder andere vlot participeren, vlot interpreteren, nieuwkomers zelfredzaam laten worden en eraan bijdragen dat nieuwkomers een sociaal netwerk opbouwen. *De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen bijdraagt aan de integratie van statushouders in de samenleving.*

Afbeelding 1.5.2 - Appartementen in de binnenstad voor cliënten van Esdégé-Reigersdaal (afbeelding links) en een senioreappartement met een brede en praktische gallerij (afbeelding rechts)



Woondiensten Enkhuizen voorziet in woon- en zorgbehoefte bij huurders met normafwijkend gedrag

Woondiensten Enkhuizen heeft de opgave om huurders met normafwijkend gedrag goede huisvesting te bieden. Dit versterkt het nabuurschap en draagt bij aan de participatiesamenleving. Woondiensten Enkhuizen heeft, in een alternatief op het project de 'Skeave Huse', een concentratie aan huurders met afwijkend gedrag en zij die een zorgbehoefte hebben gehuisvest. Hierbij is een combinatie gemaakt met welzijnszorg om snel hulp te kunnen bieden. Hoewel Woondiensten Enkhuizen voornemens is om daadwerkelijk een 'Skeave Huse' te realiseren, loopt de stichting tegen de barrière op dat er geen onbebouwde grondposities in de gemeente Enkhuizen hiervoor beschikbaar zijn. *De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen, in een alternatief op 'Skeave Huse', een groep huurders met normafwijkend gedrag ondersteunt.*

Woondiensten Enkhuizen heeft zorgcliënten gehuisvest, meer dan de opgave

Woondiensten Enkhuizen heeft de opgave om 9 woningen jaarlijks beschikbaar te stellen voor personen die uitstromen uit zorginstellingen. In de visitatieperiode heeft Woondiensten Enkhuizen meer woningen beschikbaar gesteld dan de opgave: 45 woningen in 2018, 78 in 2019, 79 in 2020, 38 in 2021 en 45 in 2022. Daarnaast heeft Woondiensten Enkhuizen in de visitatieperiode 7 nieuwe woningen in dit kader opgeleverd. *De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de extra inzet die Woondiensten Enkhuizen heeft gepleegd, meer dan is afgesproken, om zorgcliënten te huisvesten.*

Woondiensten Enkhuizen heeft senioren gehuisvest

Woondiensten Enkhuizen zorgt voor voldoende specifieke huisvesting voor senioren. Gedurende de visitatieperiode heeft Woondiensten Enkhuizen 339 woningen beschikbaar gesteld voor de seniorendoelgroep. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

8,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van thema 'Leefbaarheid' goed heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft veel aandacht gehad voor het (preventief) aanpakken van overlast en veel inzet gepleegd om participatie en ontmoeting te stimuleren, waaronder de initiatieven De Bonte Veer, Ijsselzand en jongerencentrum Cayen.

Woondiensten Enkhuizen investeerde in de fysieke leefbaarheid

Woondiensten Enkhuizen wil leefbare buurten en wijken. Woondiensten Enkhuizen investeert daarom jaarlijks in de fysieke leefbaarheid. Ten behoeve hiervan heeft Woondiensten Enkhuizen de volgende bedragen uitgegeven: € 162.636 in 2018, € 258.268 in 2019, € 182.063 in 2020, € 222.769 in 2021 en € 217.297 in 2022. Hiermee is onder andere tuinonderhoud, schoonmaakwerk, graffitiwrijving en onderhoud aan straatwerk gefinancierd.

Hiernaast heeft Woondiensten Enkhuizen ook andere initiatieven ondernomen. Een voorbeeld is de jaarlijkse tuinactie waarin medewerkers van Woondiensten Enkhuizen de wijken intrekken om samen met bewoners in gesprek te gaan over hoe straten nog netter kunnen worden. Verder ondersteunt Woondiensten Enkhuizen waar mogelijk initiatieven van buurtbewoners om de fysieke leefbaarheid te verbeteren. Zo is samen met de vereniging Groei en Bloei en de stichting Welzijnswerk een groendag georganiseerd, waarbij tips over tuinonderhoud zijn uitgewisseld en een prijs is uitgereikt voor mooiste tuin. *De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.*

Woondiensten Enkhuizen heeft overlastproblematiek aangepakt en huisbezoeken afgelegd

In het kader van het bevorderen van de sociale leefbaarheid heeft Woondiensten Enkhuizen de opgave om overlastproblematiek aan te pakken. Sinds eind 2020 heeft Woondiensten Enkhuizen een leefbaarheidsteam geformeerd waarin medewerkers vanuit verschillende disciplines met elkaar samenwerken. Hierbij maken ze gebruik van buurtbemiddeling als interventiemethodiek en worden huisbezoeken uitgevoerd om het contact met huurders te (onder)houden. Woondiensten Enkhuizen heeft circa 900 huisbezoeken uitgevoerd in de visitatieperiode.

Daarnaast werkt Woondiensten Enkhuizen samen met 'Stichting voor Effies'. Stichting Voor Effies is ontstaan vanuit het idee dat voor iemand een jaar lang (tijdelijk contract) een stabiele woonomgeving wordt gecreëerd met daarbij persoonlijke hulp en begeleiding. Het is met name bedoeld voor personen die uitstromen uit maatschappelijke instellingen. Dit concept werkt ook preventief om overlast tegen te gaan. *De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen middels verschillende activiteiten en projecten poogt overlast terug te dringen.*

Afbeelding 1.5.3 – De Bonte Veer (afbeelding links) en jongeren centrum Cayen (afbeelding rechts)



Woondiensten Enkhuizen heeft kwetsbare huurders geholpen en stimuleerde participatie en ontmoeting

Woondiensten Enkhuizen ziet voor zichzelf de opgave om vereenzaming en sociale problematiek onder huurders zo veel mogelijk te voorkomen en/of te verhelpen. Dit vindt onder andere plaats in het project 'repareren en signaleren'. Reparatied medewerkers worden hierbij getraind om signalen over vereenzaming, armoede en verloedering te herkennen om daarmee huurders die daar behoefte aan hebben te kunnen wijzen op het welzijnsaanbod. Daarmee worden problemen (vroegtijdig) aangepakt.

In het kader van het voorkomen eenzaamheid en bevorderen van participatie faciliteert Woondiensten Enkhuizen met Welzijnswerk Enkhuizen onder andere de Belmobiel. Minder mobiele ouderen in Enkhuizen kunnen met de Belmobiel rond gereden worden om bijvoorbeeld om naar de kapper, het zwembad of naar de huisarts te gaan. Daarnaast zijn zet Woondiensten Enkhuizen ook met een aantal andere projecten in op participatie en ontmoeting. De Bonte Veer is een wijkcentrum van Woondiensten Enkhuizen waarin onder andere een sociaal eetcafé is gehuisvest-

waar medewerkers van Welzijnswerk Enkhuizen samen met mensen met een verstandelijke beperking samenwerken. In de locatie IJsselzand van Woondiensten Enkhuizen is een tienerhok gevestigd waar jongeren bij elkaar komen en waar sociaal werkers activiteiten organiseren zoals deelname aan de World Clean Up Day en Orange the World actie (tegen geweld tegen vrouwen). In IJsselzand is ook een huis van de buurt gevestigd. Een plek waar de bewoner zelf aan zet is. Daarnaast is er in Enkhuizen het Enigmahuis waar mantelzorgers, mensen die zich alleen voelen en mensen die gediagnostiseerd zijn met dementie of Alzheimer bij elkaar kunnen komen.

Hiernaast heeft Woondiensten Enkhuizen ook bijzondere panden en constructen in bezit ten behoeve van participatie en ontmoeting. Voorbeelden zijn buurthuizen, restaurants en jongeren centrum Cayen. De jongerenwerkers van Welzijnswerk Enkhuizen en vaste vrijwilligers in Cayen signaleren problematiek, zijn er voor een hulpvraag en verwijzen jongeren zo nodig door. Daarnaast biedt Cayen volop ruimte aan jongeren met ideeën. Er worden allerlei activiteiten georganiseerd op het gebied van kunst, cultuur, educatie en recreatie. *De visitatiecommissie kent drie pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave, de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen middels verschillende activiteiten participatie en ontmoeting stimuleert en bijdraagt aan het verhelpen van vereenzaming en sociale problematiek.*

1.6 Beschrijving van de ambities

Woondiensten Enkhuizen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in een koersnotitie voor de periode 2016 – 2019 en in een koersplan voor de periode 2020-2025.

'De woningcorporatie als semioverheidsorganisatie. Koersnotitie 2016 - 2019'

In de koersnotitie 2016 - 2019 presenteert Woondiensten Enkhuizen – eerst nadat ze gereflecteerd heeft op algemene politieke ontwikkelingen in de sector – haar missie en visie. Haar missie luidde: "mensen met lage inkomens op een betaalbare wijze huisvesten als zij dat zelf niet kunnen". Ten grondslag hieraan ligt de visie dat Woondiensten Enkhuizen zichzelf als semioverheidsorganisatie ziet die, niet geheel vrijwillig, handelt volgens de (beperkingen) van de herziende Woningwet. Terug naar de kerntaak en alleen nog de (politiek gedefinieerde) doelgroep van beleid huisvesten. Woondiensten Enkhuizen vond destijds dat de wetgever de (beperkte) maatschappelijke opdracht van corporaties bepaalde.

Vanuit dit kader heeft Woondiensten Enkhuizen een zestal opdrachten geformuleerd waaronder het zorgen voor voldoende beschikbare en betaalbare woningen voor de primaire doelgroep, het overlastbestrijdingsbeleid verder aanscherpen om overlast te voorkomen, het bevorderen van de sociaal-maatschappelijke betrokkenheid onder huurders en het realiseren van gemeenschappelijke woonvormen.

'Huiswaarts. Koersplan 2020 - 2025'

In het koersplan voor de periode 2020 - 2025 heeft Woondiensten Enkhuizen als missie: "voor iedereen passend en betaalbaar wonen bereikbaar maken in een buurt waar je jezelf thuis voelt". Om deze missie te voltooien onderstreept Woondiensten Enkhuizen het belang van samenwerking met huurders, gemeente en de gemeenschap in zijn geheel. Partnerschap is zeer betekenisvol.

Om te bepalen welke ambities Woondiensten Enkhuizen wil nastreven, definieert ze eerst haar uitgangspositie. Woondiensten Enkhuizen is de grootste corporatie van Enkhuizen met het meeste bezit. De samenwerking met lokale partners is goed, er is een goede vertegenwoordiging vanuit de huurders en de financiële positie is verstevigd. Woondiensten Enkhuizen benoemt dat ze in de periode 2020 - 2025 wel dient te werken aan het verduurzamen van haar woningvoorraad, de

sociale woningvoorraad uitgebreid dient te worden, de woonvisie vernieuwd moet worden en dat de combinatie tussen wonen en welzijn meer tot uiting moet komen (de kernidentiteit van Woondiensten Enkhuizen).

Opvolgend is de huishoudprognose en de woonbehoefte die Woondiensten Enkhuizen schetst tot 2040. In de kern komt dit neer op een groei van het aantal huishoudens in Enkhuizen en dat de samenstelling van huishoudens zal gaan veranderen (periode 2020 t/m 2040). Het aandeel gezinnen blijft gelijk, maar er komen meer 75 plussers en het aandeel 35- neemt af. Dit heeft invloed op de behoefte van een type woningen: er zijn meer gezinshuurwoningen nodig net als het aantal levensloopbestendige appartementen. Deze ontwikkeling beïnvloedt ook de sociale draagkracht van de stad.

De reflectie op de eigen uitgangspositie en de analyse van ontwikkelingen tot 2040 leiden tot de formulering van drie ambitievelden:

- **Betere kwaliteit woningen:** Woondiensten Enkhuizen wil haar huurders een schone, hele en veilige woning aanbieden. Woondiensten Enkhuizen zet daarom in op het verbeteren, vernieuwen en verduurzamen van het woningaanbod. Concreet leidt dit tot een aantal plannen op het gebied van nieuwbouw, waaronder het realiseren van ruim 300 extra woningen tot 2040 waarvan 64 de komende vijf jaar. Op het gebied van duurzaamheid heeft Woondiensten Enkhuizen het plan om gemiddeld energielabel B van het woningbezit te hebben in 2025.
- **Levendige buurten:** Woondiensten Enkhuizen wil bijdragen aan het welzijn van bewoners om zodoende de leefkwaliteit in de wijk te verbeteren. Het unieke samenwerkingsverband tussen wonen en welzijn maakt het mogelijk voor Woondiensten Enkhuizen om hierop goed in te spelen. Concreet leidt dit tot een aantal plannen met als doel om wijk-eigenaarschap te vergroten en tot een inperking van overlast. Een voorbeeld is het project 'repareren en signaleren'.
- **Tevreden bewoners:** Woondiensten Enkhuizen wil de bewonerstevredenheid verbeteren door bewoners meer centraal te stellen. Dit wil Woondiensten Enkhuizen realiseren door het serviceniveau te verbeteren, het aantal klachten te verminderen, werkprocessen te optimaliseren, medewerkers te trainen, en helder te communiceren over gemaakte keuzen. Daarnaast is Woondiensten Enkhuizen voornemens om bewoners te betrekken bij de ontwikkeling van de nieuwe website, het nieuwe huurdersportaal en het nieuwe telefoonsysteem.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

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 reële blik van Woondiensten Enkhuizen op de ontwikkelingen die op haar afkomen en de doorvertaling hiervan naar concrete en navolgbare ambities.

De visitatiecommissie constateert dat Woondiensten Enkhuizen ambities heeft geformuleerd die passend zijn aan de ontwikkelingen in het werkveld. De ambities zijn vastgelegd in de koersnotitie 2016 - 2019 en het koersplan 2020 - 2025 'Huiswaarts'. In de koersnotitie 2016 - 2019 beschrijft Woondiensten Enkhuizen eerst de (politieke) ontwikkelingen in de sociale woningbouwsector die van invloed zijn op het bestaan van woningcorporaties. Mede door deze ontwikkeling ziet

Woondiensten Enkhuizen zichzelf als semioverheidsorganisatie die, als gevolg van toenemende regelgeving, beperkt wordt in het handelen. Woondiensten Enkhuizen uit hierover haar zorgen. Desalniettemin formuleert ze zes concrete opdrachten waaraan ze gaat werken met als doel om passende huisvesting te realiseren voor de primaire doelgroep. In deze opdrachten formuleert Welwonen Enkhuizen ambities, alvorens ze de lokale ontwikkeling per opdracht schetst.

In het koersplan 'Huiswaarts' (2020 - 2025) slaat Woondiensten Enkhuizen een meer constructieve toon aan. In dit plan presenteert Woondiensten Enkhuizen – eerst na een introductie van haar missie en de reflectie op haar uitgangspositie – een ontwikkelingsperspectief tot 2040 waarin de huishoudprognose en de woonbehoefte van Enkhuizen is uitgelicht. De kern hiervan is de groei van het aantal huishoudens en verandering van huishoudsamenstellingen. Dit betekent onder andere een benodigde groei van het aantal sociale huurwoningen, zorgen voor levensloopgeschikte woningen en dat de combinatie tussen wonen en welzijn tot uiting moet komen.

Op basis van deze ontwikkelingen formuleert Woondiensten Enkhuizen een drietal ambitievelden. Per ambitieveld schetst Woondiensten Enkhuizen een aantal uitgangspunten en beschrijft ze haar plannen. In deze plannen worden ijkpunten en prestatie-indicatoren benoemd voor de komende jaren. Een ambitie is bijvoorbeeld om de woningvoorraad uit te breiden met nieuwbouw: tot 2040 300 nieuwe woningen erbij. Voor de komende 5 jaar (t/m 2025) betekent dit het realiseren van 64 nieuwe woningen. Zodoende anticipeert Woondiensten Enkhuizen op de groeiende woonbehoefte tot 2040. Ook in de beschrijving van de andere ambitievelden wordt er ingespeeld op de geschetste ontwikkelingen. Woondiensten Enkhuizen laat hiermee zien adaptief te zijn aan de toekomst.

De visitatiecommissie beoordeelt dat de ambities en opgaven in lijn met elkaar liggen. Woondiensten Enkhuizen is reëel over welke ontwikkelingen op haar af komen en welk antwoord ze hierop formuleert.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Woondiensten Enkhuizen 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 Woondiensten Enkhuizen, 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 en de gemeente in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de Huurdersadviesraad Enkhuizen (hierna: HAR E.) en de gemeente Enkhuizen (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissies heeft gesproken met collega corporaties Wooncompagnie en Intermaris, zorgorganisaties Wilgaerd Leekerweide en Esdégé, en ontwikkelaar Scholtens groep.

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	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: beschikbaarheid	8,0	7,0	7,0	7,3
Thema 2: betaalbaarheid	7,0	7,5	7,5	7,3
Thema 3: duurzaamheid en woningkwaliteit	6,3	6,0	7,1	6,5
Thema 4: bijzondere doelgroepen	9,0	8,0	7,8	8,3
Thema 5: leefbaarheid	7,5	7,0	8,3	7,6
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	7,5	8,0	7,8
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	7,5	7,5	8,0	7,7
Gemiddeld				7,6

2.3.1 Thema 1: Beschikbaarheid

7,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van beschikbaarheid met een ruim voldoende.

HAR E.

De HAR E. is erg tevreden over de inzet die Woondiensten Enkhuizen pleegt ten aanzien van de beschikbaarheid. Woondiensten Enkhuizen toont veel inzet om nieuwbouwprojecten te initiëren met als doel om de woningvoorraad in Enkhuizen te laten groeien. Desondanks loopt Woondiensten Enkhuizen tegen bureaucratische processen en de uitstel van besluitvorming bij de gemeente aan, waardoor er de laatste jaren weinig woningen zijn toegevoegd aan de sociale voorraad. Binnen de mogelijkheden die er zijn is Woondiensten Enkhuizen creatief, om toch de beschikbaarheid te kunnen vergroten. Bijvoorbeeld door flexwoningen te realiseren.

De HAR E. geeft als aandachtspunt wel mee dat Woondiensten Enkhuizen nog beter kan inzetten op doorstroming, dit gebeurt nu nog te weinig. Woondiensten Enkhuizen zou bijvoorbeeld doorstroommakelaars kunnen inzetten.

Gemeente Enkhuizen

De gemeente Enkhuizen is tevreden over de inzet van Woondiensten Enkhuizen op dit thema. Hoewel er in de afgelopen jaren weinig nieuwe woningen zijn gerealiseerd, heeft Woondiensten Enkhuizen voldoende inzet gepleegd om met creatieve oplossingen te komen, bijvoorbeeld door het initiëren van flexwoningen als woonvorm. Het gebrek aan beschikbare onbebouwde locaties en bureaucratie waren onder andere obstakels in dit proces.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Woondiensten Enkhuizen zich ruim voldoende heeft ingezet voor de beschikbaarheid. Men heeft het idee dat Woondiensten Enkhuizen in dit kader doet wat zij kan. Woondiensten Enkhuizen heeft de financiële middelen en de ambitie om een goede bijdrage te leveren. Het daadwerkelijke resultaat is echter zeer beperkt, onder meer vanwege een gebrek aan bouwposities in Enkhuizen en trage vergunningsprocedures vanuit de gemeente. De gemeente en Woondiensten Enkhuizen hebben samen nog geen positieve beweging hierin gecreëerd, wat wel zou moeten in het licht van de opgave.

Ook geeft een belanghebbende aan dat de voorbereiding van projecten door Woondiensten Enkhuizen in het verleden te wensen over liet, en er geen sprake was van afwegingskaders en

gedegen analyses. Hierin heeft Woondiensten Enkhuizen de afgelopen periode stappen in gezet, bijvoorbeeld door in projecten bij te sturen waar dat mogelijk is. Verder wordt aangegeven dat Woondiensten Enkhuizen ook grote stappen heeft gezet ten aanzien van doorstroming.

Een belanghebbende geeft nog aan dat, mocht er geen beweging komen in de situatie binnen Enkhuizen, Woondiensten Enkhuizen zich wellicht moet gaan afvragen of zij haar vermogen ook elders in kan gaan zetten. Bijvoorbeeld in het kader van de regionale volkshuisvestelijke opgave buiten Enkhuizen.

2.3.2 Thema 2: Betaalbaarheid

7,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van betaalbaarheid met een ruim voldoende.

HAR E.

De HAR E. is tevreden over de betaalbaarheid van de woningen bij Woondiensten Enkhuizen. Woondiensten Enkhuizen voert huurverhogingen door conform de afspraken en houdt de huren betaalbaar voor de doelgroep. Daarbij heeft Woondiensten Enkhuizen het afgelopen jaar, ten behoeve van de betaalbaarheid, de huren bevroren bij woningen met een slecht energielabel.

Parallel hieraan uit de HAR E. wel haar zorgen over het feit dat de voorraad woningen met een huur tot de eerste aftoppingsgrens afneemt, vanwege verduurzaming en sloop-nieuwbouw, waardoor de betaalbare beschikbaarheid voor de doelgroep tot deze grens afneemt. Hier moet aandacht voor blijven.

Gemeente Enkhuizen

De gemeente Enkhuizen is tevreden over de inzet van Woondiensten Enkhuizen op dit thema. Woondiensten Enkhuizen houdt haar voorraad betaalbaar door onder andere proactief te handelen om woonlasten laag te houden voor huurders. In 2022 is bijvoorbeeld de huurverhoging gekoppeld aan het energielabel van de woning. Hierdoor is de huurverhoging minder hoog bij een woning met een slecht energielabel.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van de betaalbaarheid. Woondiensten Enkhuizen heeft aandacht voor dit onderwerp. Ze hanteert bijvoorbeeld een huurprijs die past bij de lokale context, net iets onder het landelijk gemiddelde. Ook de combinatie met welzijn geeft meerwaarde op dit onderwerp, bijvoorbeeld in de aanpak van betalingsproblematiek en huurachterstanden.

2.3.3 Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

6,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit met een voldoende.

HAR E.

De HAR E. heeft een wisselend beeld over het presteren van Woondiensten Enkhuizen in dit thema. Woondiensten Enkhuizen heeft in de visitatieperiode de nodige stappen gezet in het verduurzamen van de woningvoorraad. Daar is de huurdersadviesraad tevreden over. Tegelijkertijd is het tempo, waarin de verduurzaming plaatsvindt, te langzaam en zou de ambitie hoger mogen liggen in de ogen van de HAR E. Mede door het te lage tempo zit een deel van de huurders in een woning met een slecht energielabel met hoog energieverbruik. Wanneer de HAR E. dit aankaart

geeft Woondiensten Enkhuizen aan dat er geen materialen beschikbaar zijn. Ook wordt er geen planning gedeeld, waarin duidelijk wordt welke activiteiten wanneer opgepakt gaan worden. Woondiensten Enkhuizen heeft in de theorie de financiële middelen om de opgave op te pakken, en moeten daarom meer slagkracht laten zien op dit onderwerp volgens de HAR E.

Gemeente Enkhuizen

De gemeente Enkhuizen vindt dat Woondiensten Enkhuizen meer inzet kan plegen op dit thema. De gemeente vindt dat Woondiensten Enkhuizen achterloopt in het handhaven van de woningkwaliteit. Daarnaast gebeurt er weinig op het vlak van verduurzaming. Bewoners worden bijvoorbeeld ook niet meegenomen in de mogelijkheid tot verduurzaming en de planning wanneer verduurzamingswerkzaamheden gaan plaatsvinden.

Overige belanghebbenden

De beoordelingen van de overige belanghebbenden ten aanzien van de prestaties op het gebied van duurzaamheid en woningkwaliteit lopen uiteen. Enkele belanghebbenden geven aan het idee te hebben dat Woondiensten Enkhuizen actief is op dit onderwerp en hier ook de beschikbare middelen voor aanwendt. Woondiensten Enkhuizen vernieuwd, renoveert en/of verduurzaamt woningen altijd bij mutatie. Een andere belanghebbende geeft hierbij aan dat Woondiensten Enkhuizen de ambities op dit onderwerp heeft, maar de snelheid waarmee de renovaties uitgevoerd worden laag is en bemoeilijkt wordt door een tekort aan wisselwoningen. Hierdoor blijft de opgave nog groot.

Een zorgorganisatie is van mening dat de snelheid waarmee reparaties worden opgepakt een aandachtspunt is. Vanwege corona hebben reparaties vertragingen opgelopen, wat voor de cliënten en belanghebbende wel invloed heeft op de woon- en werkomgeving.

2.3.4 Thema 4: Bijzondere doelgroepen

8,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van bijzondere doelgroepen met een goed.

HAR E.

De HAR E. is uiterst tevreden over de huisvesting van bijzondere doelgroepen door Woondiensten Enkhuizen. Woondiensten Enkhuizen huisvest de bijzondere doelgroepen in overeenstemming met de afspraken. Cliënten uit instellingen worden bijvoorbeeld snel gehuisvest. Ook zet Woondiensten Enkhuizen het alternatief voor het 'Skeave Huse' project goed in. De HAR E. ziet ook dat de huisvesting van deze doelgroepen spanning met zich meebrengt in de wijken, maar Woondiensten Enkhuizen doet wat van haar gevraagd wordt en gaat hier goed mee om.

Verder waardeert de HAR E. ook de toegevoegde waarde van de welzijnskant binnen Welwonen op dit onderwerp. De uitdaging hierin richting de toekomst is wel om voldoende subsidies vanuit de gemeente te blijven ontvangen om deze werkzaamheden in te kunnen blijven zetten.

Gemeente Enkhuizen

De gemeente Enkhuizen is zeer tevreden over het presteren van Woondiensten Enkhuizen op dit thema. De gemeente complimenteert Woondiensten Enkhuizen voor het stimuleren van doorstroming en het beschikbaar stellen van woningen voor verschillende doelgroepen zoals statushouders en verwarde personen. Woondiensten Enkhuizen heeft tevens een straat in Enkhuizen beschikbaar gesteld voor deze doelgroep. Ook initiatieven als de Bonte Veer, IJsselzand en het realiseren van zorgwoningen zijn zeer benoemingswaardig. De flexwoningen die

gerealiseerd gaan worden zijn een mix van statushouders en zorgdragers. Hierin wordt ook expliciet de toegevoegde waarde van de welzijnskant duidelijk.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn erg tevreden over de prestaties van Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Woondiensten Enkhuizen huisvest in overeenstemming met de afspraken bijvoorbeeld statushouders en andere urgente doelgroepen. Ook worden bewoners, waar nodig, begeleid vanuit welzijn. Een voorbeeld is dat nieuwkomers (statushouders) worden geholpen met de integratie in de samenleving, onder meer in het project de 'Woonschool'. Verder heeft Woondiensten Enkhuizen ook aandacht voor het huisvesten van zorgdoelgroepen en ouderen, wat ook een speerpunt is van Woondiensten Enkhuizen. Men merkt ook dat Woondiensten Enkhuizen steeds slagvaardiger wordt op dit onderwerp.

2.3.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,6

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van leefbaarheid met een ruim voldoende.

HAR E.

De HAR E. is wisselend tevreden over de staat van de leefbaarheid in de wijken van Enkhuizen. Woondiensten Enkhuizen zet zich goed in voor dit onderwerp en heeft er aandacht voor. Desalniettemin verschilt het wel sterk per straat en per blok hoe de straten, tuinen en steegjes onderhouden worden door Woondiensten Enkhuizen. Een genoemd voorbeeld is het grote verschil tussen de Piet Smitstraat en de Bloemenbuurt. Om de leefbaarheid te waarborgen is continuïteit belangrijk. De HAR E. noemt bijvoorbeeld ook dat er onlangs een vaste medewerker van Woondiensten Enkhuizen is vertrokken die hier verantwoordelijk voor was.

Gemeente Enkhuizen

De gemeente Enkhuizen is tevreden over het presteren van Woondiensten Enkhuizen op dit thema. Tegelijkertijd vindt de gemeente dat de leefbaarheid in buurten en wijken kan verbeteren. Dit ligt niet alleen aan de bijdrage van Woondiensten Enkhuizen, maar ook aan bijdragen van de gemeente en bewoners. Woondiensten Enkhuizen zou bewoners meer kunnen stimuleren om een bijdrage te leveren aan het thema leefbaarheid.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn erg enthousiast over de inzet van Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. Woondiensten Enkhuizen zet zich in om de leefbaarheid voor haar huurders en de buurtbewoners op orde te krijgen en te houden. Hierin heeft de combinatie tussen wonen en welzijn een meerwaarde. Ook op het gebied van participatie en ontmoeting initieert Woondiensten Enkhuizen veel initiatieven. Voorbeelden hiervan zijn de Woonschool en het project IJsselzand.

2.3.6 Relatie en communicatie

7,8

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Woondiensten Enkhuizen met een ruim voldoende.

HAR E.

De relatie tussen de HAR E. en Woondiensten Enkhuizen is goed. De samenwerking en communicatie verloopt doorgaans prettig, makkelijk en laagdrempelig. De HAR E. wordt bij veel zaken betrokken, en er wordt naar de ideeën geluisterd. De bestuurswissel heeft de omgang

tussen de huurdersorganisatie en Woondiensten Enkhuizen wel enigszins veranderd. Waar men eerder meer informeel met elkaar omging, is dat nu meer formeel. Wel is de omgang altijd open en transparant geweest en gebleven.

Gemeente Enkhuizen

De gemeente Enkhuizen is tevreden over de relatie die ze heeft met Woondiensten Enkhuizen. De communicatie met de bestuurder verloopt goed, evenals het overleg op ambtelijk niveau. Beide partijen weten elkaar goed te vinden en er wordt snel geschakeld. Hiernaast is het bijzonder dat er binnen de gemeente een partij is zoals Welwonen. Eén organisatie met één bestuurder die voor zowel voor het domein wonen als voor het domein welzijn verantwoordelijk is.

Tegelijkertijd is de relatie tussen Woondiensten Enkhuizen en de gemeenteraad minder. Zowel de gemeenteraad als Woondiensten Enkhuizen zou de relatie vanuit de eigen positie kunnen verbeteren. Woondiensten Enkhuizen zou bijvoorbeeld beter kunnen inzetten op communicatie richting de gemeenteraad.

Overige belanghebbenden

Alle gesproken overige belanghebbenden zijn onverdeeld positief over de relatie en communicatie met Woondiensten Enkhuizen, en beoordelen deze als goed. De samenwerking verloopt prettig en constructief, en in de communicatie is er sprake van korte lijnen.

Men ziet wel een ontwikkeling in de houding van Woondiensten Enkhuizen als gevolg van de bestuurswisseling. Woondiensten Enkhuizen is opener, transparanter en slagkrachtiger geworden. Hierbij is ook de focus veranderd; van bijzondere doelgroepen, naar een eerlijkere brede verdeling voor de primaire doelgroep. Een belanghebbende beschrijft illustrerend dat de nieuwe directeur-bestuurder 'de wereld naar buiten heeft geopend'. Ook wordt de aanwezigheid en bijdrage in de regionale bijeenkomsten met collega-corporaties gewaardeerd.

Een benoemd aandachtspunt is de kwetsbaarheid van de organisatie op dit moment. De houding en filosofie lijken nog erg te hangen aan de directeur-bestuurder en het MT, waardoor het een uitdaging lijkt te zijn om de continuïteit op de lange termijn te borgen. Zekerheid over continuïteit is van positieve invloed op de samenwerking met belanghebbenden.

2.3.7 Invloed op beleid

7,7

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Woondiensten Enkhuizen met een ruim voldoende.

HAR E.

De HAR E. heeft het gevoel een serieuze gesprekspartner te zijn van Woondiensten Enkhuizen. Er is veel contact met verschillende medewerkers binnen Woondiensten Enkhuizen, zoals de manager woonzaken, medewerkers van de financiële afdeling en een lid van de RvC. Tijdens de gesprekken wordt onder meer gespard over het aanvliegen van volkshuisvestelijke thema's, waarbij de adviezen en ideeën van de HAR E. worden meegenomen. Een voorbeeld hiervan is dat Woondiensten Enkhuizen, op aanraden van de HAR E., de focus op de volkshuisvestelijke thema's verlegd heeft van zorgdoelgroepen naar het uitbreiden van de sociale voorraad, en het verkopen van voorraad waar sprake is van een klein aandeel in de VvE's.

Gemeente Enkhuizen

De gemeente Enkhuizen heeft het idee een serieuze gesprekspartner te zijn. Woondiensten Enkhuizen staat open en is ontvankelijk voor ideeën, adviezen en invloed vanuit de gemeente.

Tegelijkertijd wil de gemeente, met het oog op de toekomst, stimuleren dat beide partijen meer gezamenlijk optrekken. Onlangs is bijvoorbeeld de Poolse landdag georganiseerd door de wethouder in het kader van de herstructurering van de Bloemenbuurt. Hoewel het logisch is om deze dag vanuit de positie van de wethouder te initiëren, had Woondiensten Enkhuizen hierin een grotere rol kunnen oppakken.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn ook onverdeeld positief over de invloed op beleid bij Woondiensten Enkhuizen. De organisatie staat duidelijk open voor input vanuit haar omgeving en gaat hier ook steeds actiever en opener naar op zoek. Bijvoorbeeld op regionaal niveau. De overige belanghebbenden geven hierbij ook aan dat Woondiensten Enkhuizen ontvankelijk is en ze het gevoel hebben serieus genomen te worden door Woondiensten Enkhuizen.

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:

- Woondiensten Enkhuizen is een corporatie die mooie en unieke woningen kan neerzetten;
- De samenwerking tussen wonen en welzijn heeft toegevoegde waarde, waardoor men echt adequaat kan handelen in de wijken en buurten. Dit levert ook in praktijk echt resultaat op;
- Woondiensten Enkhuizen is goed in wat ze doen, en hebben ook een goede naam;
- De korte lijnen met Woondiensten Enkhuizen maken de samenwerking prettig;
- Woondiensten Enkhuizen is zelfkritisch;
- De transitie van de oude naar de nieuwe bestuurder is goed verlopen.

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.

- Woondiensten Enkhuizen zou minder voorzichtig kunnen zijn richting de gemeente, en meer met de vuist op tafel mogen slaan als het gaat om besluiten die de aanpak van volkshuisvestelijke thema's bevorderen. Een voorbeeld is het thema nieuwbouw. Parallel hieraan kan Woondiensten Enkhuizen de hulp van partners meer inschakelen, zoals de steun van de RvC of financiële mogelijkheden van ketenpartners;
- De exclusieve en bijzondere verhouding tussen de gemeente en Woondiensten Enkhuizen zou meer benut kunnen worden. Woondiensten Enkhuizen zou hierbij de combinatie tussen wonen en welzijn nog actiever kunnen benadrukken. Dit kan tevens andere corporaties inspireren;
- Woondiensten Enkhuizen zou meer haar coördinatiepositie in de netwerksamenwerking kunnen pakken, waarbij op verschillende gebieden en over de opgaven heen gekeken wordt;
- Woondiensten Enkhuizen zou meer contact met bewonerscommissies kunnen onderhouden;
- Woondiensten Enkhuizen zou de communicatie met de buitenwereld (gemeenteraad en inwoners) kunnen verbeteren en daarbij ook uitleggen waarom keuzes worden gemaakt. Ook de manier waarop gecommuniceerd wordt kan verbeteren, bijvoorbeeld door buitenstaanders mee te nemen in processen.

2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Ga door met het combineren en verder uitbouwen van het wonen-welzijn concept;
- De continuïteitsvraag over termijn van de huidige directeur-bestuurder heen is belangrijk, ook voor de RvC. Ga daar nu al over nadenken met het oog op de wettelijke benoemingsverplichting per vier jaar.

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

De HAR E. is over het algemeen tevreden over het proces om te komen tot prestatieafspraken. Dit verloopt doorgaans soepel; de HAR E. wordt als serieuze partij meegenomen in dit proces. Ook is de samenwerking met de gemeente verbeterd. De nieuwe wethouder is toegankelijker en ook op het ambtelijk niveau is men beter aangehaakt dan voorheen.

De gemeente benoemt eveneens dat het proces van de prestatieafspraken goed verloopt. Woondiensten Enkhuzen, de huurdersvertegenwoordiging en de ondersteunende ambtenaren weten elkaar goed te vinden. Men kan elkaar aanspreken, staat open voor het ontvangen van feedback en de gemaakte afspraken worden doorgaans nagekomen.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

De HAR E. is van mening dat de kwaliteit van de prestatieafspraken in de laatste jaarschijven is verbeterd. Het lijkt erop dat alle betrokken partijen, inclusief zorgpartijen, hetzelfde doel willen nastreven. Dit heeft tot verbetering van de afspraken geleid. Daarnaast ziet de HAR E. dat een groot deel van haar aandachtspunten ook daadwerkelijk zijn meegenomen in de afspraken. Voorheen waren de afspraken vager, wolliger en kostte het veel moeite om gezamenlijk tot concrete afspraken te komen.

De gemeente vindt de inhoud van de prestatieafspraken voldoende SMART geformuleerd en recht doen aan de opgaven. Dit komt mede omdat in Enkhuzen altijd gestuurd is op 30% sociale woningbouw. Tegelijkertijd constateert de gemeente dat Woondiensten Enkhuzen in bepaalde opgaven meer haar verantwoordelijkheid kan pakken. Een voorbeeld is de huisvesting van woonwagewoners. Hoewel de gemeente begrip heeft voor de argumenten van Woondiensten Enkhuzen, vindt de gemeente wel dat een maatschappelijke huisvester dit dossier moet oppakken. Aangezien Woondiensten en sociaal maatschappelijke taak vervult, zou het logisch zijn als zij dit doet.

2.6 Aanvullende vragen

Aanvullend op de reguliere onderwerpen, heeft Woondiensten Enkhuzen de visitatiecommissie ook gevraagd om een aantal aanvullende vragen mee te nemen in de gesprekken met belanghebbenden. Onder meer over het imago van Woondiensten Enkhuzen, verbeteringen voor de samenwerking, en de verwachtingen die belanghebbenden en Woondiensten Enkhuzen van elkaar mogen hebben richting de toekomst. Hieronder volgt een beknopte toelichting van de uitkomsten:

Wat is kenmerkend voor of het imago van Woondiensten Enkhuizen?

De belanghebbenden geven aan dat de combinatie met welzijn tekenend is voor Woondiensten Enkhuizen. Ook geven verschillende belanghebbenden aan dat Woondiensten Enkhuizen er echt is voor Enkhuizen en haar inwoners; “ze zijn van ons”. Kernwoorden die belanghebbenden gebruiken om Woondiensten Enkhuizen te omschrijven zijn: sociaal, betrouwbaar en goed. Verder komt twee keer ter sprake dat Woondiensten Enkhuizen sneller zou mogen reageren en handelen.

Parallel hieraan vindt de gemeente dat de scheiding tussen wonen en welzijn duidelijker toonbaar mag zijn richting de buitenwereld. De gemeente heeft de indruk dat dit nu onvoldoende is. De directeur-bestuurder van Woondiensten Enkhuizen zou bijvoorbeeld nog zichtbaarder kunnen zijn in de wijken en buurten van de stad.

Hoe kan de samenwerking in het netwerk verbeterd worden?

Belanghebbenden in het zorg- en welzijnsdomein geven aan dat er behoefte is om een gezamenlijke strategische analyse te maken, ten behoeve van een structurelere betrokkenheid. Ook geven zij Woondiensten Enkhuizen mee om een leidende rol te pakken in de allianties in het wonen-zorg landschap, omdat de contacten nu nog vaak bilateraal plaatsvinden.

De huurdersorganisatie geeft aan dat Woondiensten Enkhuizen wat minder voorzichtig zou kunnen zijn richting de gemeente Enkhuizen. Bijvoorbeeld als het gaat om het nemen van besluiten die in het belang zijn van de bevordering van volkshuisvestelijke thema's. Daarnaast zou Woondiensten Enkhuizen meer contact met bewonerscommissies kunnen onderhouden.

Wat kan Woondiensten Enkhuizen verwachten van belanghebbende richting de toekomst?

De huurdersorganisatie benoemt dat Woondiensten Enkhuizen van hen betrokkenheid en het zijn van een professionele gesprekspartner mag verwachten. Ook zullen zij zich in (blijven) zetten voor het betrekken van de achterban en de contacten met bewonerscommissies.

Collega-corporaties geven aan dat zij graag betrokken willen blijven en willen blijven samenwerken als partners, omdat de opgave in de regio hierom vraagt. Hierbij geeft men ook aan dat de uitwisseling van ervaring, expertise en voorbeelden belangrijk is en blijft.

Wat verwacht belanghebbende van Woondiensten Enkhuizen richting de toekomst?

De verwachtingen voor Woondiensten Enkhuizen zijn meer gedetailleerd en divers, en zijn hieronder puntsgewijs opgenomen:

- In Enkhuizen wordt er een nieuwe woonwijk ontwikkelt waarin Woondiensten Enkhuizen een monopolie krijgt, omdat Vestia zich uit Enkhuizen heeft teruggetrokken. Woondiensten Enkhuizen kan hierin haar trots uitstralen en laten zien dat ze onderdeel van Enkhuizen is.
- Een zorgpartij geeft aan een toekomst te zien in community wonen, waarbij bewoners met een lichte zorgbehoefte elkaar kunnen ondersteunen. Woondiensten Enkhuizen zou een goede bijdrage kunnen leveren in de realisatie van deze visie;
- Het zou helpen als Woondiensten Enkhuizen participatieprojecten in de buurt zou organiseren rondom zorgwoningen, zodat de buurt hier meer door gerust gesteld wordt;
- Er is vanuit de regio een behoefte dat Woondiensten Enkhuizen zich meer gaat manifesteren als West-Friese corporatie, in plaats van een corporatie alleen voor Enkhuizen. Hier maakt de organisatie al stappen in;
- Een belanghebbende hoopt dat Woondiensten Enkhuizen goed gaat nadenken over hoe het vermogenoverschot ingezet gaat worden voor de volkshuisvesting. Hierbij zou ook de schaalvraag (Enkhuizen – regio) op tafel moeten komen.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Woondiensten Enkhuizen 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	
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen				
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0	

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 vanwege de uitgebreide aandacht die Woondiensten Enkhuizen geeft aan het toelichten van haar vermogenskeuzen in haar begroting. Hierdoor kan de corporatie goed toelichten waarom zij tot bepaalde keuzen van haar vermogensinzet is gekomen. De visitatiecommissie ondersteunt van harte, gezien de ruimte in de vermogenspositie, de wens van Woondiensten Enkhuizen om in de regio te gaan investeren.

Woondiensten Enkhuizen heeft de doelstellingen uit haar ondernemingsplan vertaald naar jaarplannen

Woondiensten Enkhuizen stelt ieder jaar een begroting met een voortschrijdende meerjarenbegroting op. Voor het jaar 2021 is bijvoorbeeld een begroting opgesteld met een meerjarenbegroting voor de jaren 2022 - 2030.

De begroting begint met een beschrijving van de opgaven uit het koersplan 'Huiswaarts 2020-2025'. Hierdoor wordt vroegtijdig een relatie gelegd tussen de opgaven en de inzet van het vermogen door Woondiensten Enkhuizen. Er worden drie hoofdthema's genoemd: (1) Betere kwaliteit woningen, (2) Levendige wijken en (3) Tevreden bewoners.

Uit de begroting blijkt ook dat - naast de taken als verhuren, verduurzamen, onderhoud en nieuwbouw - Woondiensten Enkhuzen in 2021 aan de slag gaat met het ontwikkelen van de organisatie. Als lerende organisatie wil Woondiensten Enkhuzen in 2021 haar organisatiestructuur, cultuur en bezetting beter laten aansluiten bij de opgaven in Enkhuzen.

De begroting gaat vervolgens nader in op de wijze waarop de genoemde drie thema's worden uitgewerkt in relatie tot de lokale opgaven zoals beschikbaarheid, passend huisvesten, overleg met belanghebbenden en leefbare wijken. Door de gekozen opzet is het mogelijk om op voorhand inzicht te krijgen in de opgaven waarvoor Woondiensten Enkhuzen haar vermogen wil inzetten en wat de achterliggende gedachte daarbij is.

Woondiensten Enkhuzen kan haar vermogenskeuzen toelichten

Woondiensten Enkhuzen beschikt over een investeringsstatuut dat in december 2020 is geactualiseerd. Het investeringsstatuut helpt Woondiensten Enkhuzen bij het maken van de juiste afweging. Past een voorstel bijvoorbeeld bij de maatschappelijke doelstellingen? Draagt het bij aan de afspraken die met de gemeente en de HAR E. zijn gemaakt?

Het investeringsstatuut begint eveneens met een heldere uiteenzetting van het ondernemingsplan op hoofdlijnen, en het proces dat wordt gebruikt om een investering te selecteren en te beoordelen. In het investeringsstatuut wordt hiertoe een toetsingskader voor de inzet van het vermogen beschreven. Er zijn verschillende toetsen die uitgevoerd moeten worden voordat een investering aangenomen wordt. De toetsen hebben de volgende aard: procedureel, strategisch, organisatorisch en financieel.

Voor het doel van de visitatie zijn de strategische toetsen het meest relevant. Hierbij wordt bekeken of de investering/inzet past binnen de strategische doelen van Woondiensten Enkhuzen.

Door de gesprekken met het managementteam, het bestuur en de RvC van Woondiensten Enkhuzen heeft de visitatiecommissie vastgesteld dat ook in de praktijk vanuit meerdere invalshoeken - zoals die van de huurder, het vastgoed en de invloed op het vermogen - naar investeringen wordt gekeken. Recentelijk is ook de discipline 'Woondiensten' expliciet toegevoegd aan het MT waardoor het maatschappelijk aspect in de discussies beter is geborgd.

Woondiensten Enkhuzen zet in op vermogensverruiming

Woondiensten Enkhuzen monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van periodieke rapportages. Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Woondiensten Enkhuzen aan het einde van 2021 worden de volgende ratio's gebruikt:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 32 % (norm Aw \leq 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 3,15 (norm Aw \geq 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 74 % (norm Aw \geq 20%)

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder geleend geld kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score op de LTV beter. 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 ook een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score voor de ICR is beter. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Uit de beoordeling gedurende de visitatie blijkt dat Woondiensten Enkhuizen op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Door de geplande investeringen bewegen de kengetallen zich meer naar de norm toe, maar blijven daar nog ruim boven. Ook blijkt uit de scores dat er mogelijkheden zijn het vermogen extra in te zetten, de zogenoemde vermogensverruiming.

Dit doet Woondiensten Enkhuizen door bijvoorbeeld het bezit van Vestia over te nemen die uit Enkhuizen vertrekt. Vanwege de ruime vermogensovermaat is Woondiensten Enkhuizen ook aan het verkennen of men meer een regionale speler kan worden door buiten Enkhuizen te investeren.

Woondiensten Enkhuizen scoort gemiddeld in de Aedes-benchmark

Over de jaren 2018 t/m 2021 heeft Woondiensten Enkhuizen de volgende scores behaald in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Tussen haakjes staat de hoogte van de bedrijfslasten per vhe.

- 2018: A (576);
- 2019: A (593);
- 2020: B (838);
- 2021: B (863).

Opvallend is de stijging in de beheerkosten van 593 euro per vhe in 2019 naar 838 euro per vhe in 2020. De voornaamste reden is de uitbreiding van de personele capaciteit om beter in te kunnen spelen op de veranderende maatschappelijke opgaven. Woondiensten Enkhuizen wil bijvoorbeeld meer inzetten op duurzaamheid en het ondersteunen van bewonersinitiatieven.

Woondiensten Enkhuizen heeft geen opmerkingen van Aw over de financiële positie

Aw rapporteert jaarlijks middels brieven over de uitkomsten van haar toezicht op Woondiensten Enkhuizen. Er zijn daarbij in de meeste recente beoordeling geen opmerkingen gemaakt waaruit blijkt dat de financiële positie van Woondiensten Enkhuizen in gevaar is. De risicoinschatting is 'laag' op alle onderdelen van het toetsingskader dat Aw hanteert.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Woondiensten Enkhuizen 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	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	7,0	33%	7,5
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	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

7,0

In methode 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. Woondiensten Enkhuizen heeft nadrukkelijk stappen gezet op dit onderwerp, voornamelijk de afgelopen twee jaar. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen tot haar ambities is gekomen in het koersplan, zowel met interne als externe betrokkenheid, de wijze waarop de ambities concreet zijn vertaald in de begrotingen naar indicatoren, en de wijze waarop deze zijn geborgd in de uitvoering.

Woondiensten Enkhuizen heeft haar koers uitgewerkt in koersplannen

Ten tijde van de visitatieperiode werkte Woondiensten Enkhuizen vanuit twee actuele ondernemingsplannen: Koersplan 2016-2019 'De woningcorporatie als semi-overheidsorganisatie' en Koersplan 2020-2025 'Huiswaarts'.

Met het aflopen van het Koersplan 2016-2019 en de komst van de nieuwe directeur-bestuurder heeft Woondiensten Enkhuizen in 2019 gewerkt aan de uitwerking van het Koersplan 2020-2025. Door de jaren heen blijft de kernopgave en missie gelijk: passend en betaalbaar wonen bereikbaar maken in een buurt waar men zich thuis voelt. Woondiensten Enkhuizen beseft zich dat zij dit niet alleen kan realiseren en dat samenwerking hierin essentieel is.

In het koersplan werkt Woondiensten Enkhuizen vanuit haar context, uitgangspositie en prognoses drie ambities uit:

- **Betere kwaliteit woningen:** zowel fysiek als in betaalbaarheid en beschikbaarheid;
- **Levendige buurten:** welzijn, leefkwaliteit, passendheid woningen;
- **Tevreden bewoners:** toegankelijkheid, behoeften en ondersteuning.

Vervolgens wordt per ambitie beknopt beschreven wat Woondiensten Enkhuizen wil bereiken, welke uitgangspunten hierbij gelden en wat zij wil gaan doen ('ons plan'). Afhankelijk van de ambitie is het plan concreet of juist iets minder concreet uitgewerkt. Ten aanzien van nieuwbouw is bijvoorbeeld aangegeven hoeveel woningen er wanneer gerealiseerd zullen moeten worden en is zelfs een wensportefeuille opgenomen in het Koersplan. De uitwerking van de verduurzaming en het centraal zetten van de huurder zijn voorbeelden van plannen die minder concreet worden in het Koersplan. Ten opzichte van het voorgaande koersplan zijn hier duidelijk stappen in gezet.

De ambities sluiten aan bij de opgave en zijn onderbouwd

De visitatiecommissie constateert dat de ambities van Woondiensten Enkhuizen in het Koersplan aansluiten bij de relevante ontwikkelingen waar de corporatie mee te maken heeft. In het Koersdocument worden de ambities navolgbaar onderbouwd met uitgangspunten en prognoses. Ook heeft Woondiensten Enkhuizen bij het opstellen van het Koersplan intern met de bestuurder, de RvC en het MT een rollenspel gespeeld, waarbij ieder vanuit een ander belang input leverde op het koersplan. Hierop zijn ook veel individuele gesprekken gevoerd met belanghebbenden over de opgaven en verwachtingen voor Woondiensten Enkhuizen in Enkhuizen. Deze gesprekken vonden plaats in twee ronden: een eerste ophaalronde, en een tweede ronde waarin men ging sparren over wat Woondiensten Enkhuizen tot dan toe had uitgewerkt.

Woondiensten Enkhuizen heeft haar ambities doorvertaald in de begrotingen

Om de doelstellingen invulling te geven en te kunnen monitoren, zijn vanaf 2021 meetbare prestatie indicatoren uitgewerkt in de jaarlijkse begroting. In de vervolghoofdstukken van de begroting wordt duidelijk wat Woondiensten Enkhuizen precies gaat doen, gerangschikt naar de diverse volkshuisvestelijke en interne onderwerpen. De prestatie indicatoren zijn vervolgens uitgezet bij de verschillende afdelingen en worden in voortgangsrapportages gemonitord. Ook wordt vanaf 2021 gewerkt met afdelingsjaarplannen, waarin de koers is doorvertaald naar de inzet van de specifieke afdelingen. Door de gekozen structuur is er een directe koppeling tussen de strategie en de uitvoering geborgd. Voor 2021 werd ook in de begrotingen toegelicht wat Woondiensten Enkhuizen in het betreffende jaar zou gaan doen. De directe navolgbaarheid vanuit de koers is echter minder aanwezig in deze stukken.

Figuur 4.1: Voorbeeld doorvertaling ambitie naar prestatie indicatoren (ambitie levendige wijken)

Indicator	2021	2022	2023	2024	2025
Signalering overlast door vaklieden	10	10	10	10	10
Verhuisverleiding	3	3	3	3	3
Huisbezoeken	250	250	250	250	250
Gebruik huizen v/d buurt-aantal activiteiten	15	15	15	15	15
Alternatieve woonvormen	1	1	1	1	1

Bron: Begroting 2021, blz.4.

Tevens werkt de koers direct door in de bestuursvoorstellen. In het format wat hiervoor wordt gehanteerd, is 'Huiswaarts 2020-2025' het eerste kopje na de inleiding. Ook is er een paragraaf 'belanghebbenden' opgenomen. Woondiensten Enkhuizen borgt hiermee dat er op diverse niveaus en onderdelen wordt nagedacht over de doorvertaling van de strategie, en behoeften en betrokkenheid van haar omgeving. Ook komt een referentie aan of reflectie op de strategie terug in specifieke beleidsdiscussies en -stukken.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0 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 vanwege de inzichtelijke volgbaarheid van de prestaties in de voortgangsrapportages. Ook heeft Woondiensten Enkhuizen de afgelopen periode bijgestuurd, waar nodig, waarop ook continu en duidelijk een link wordt gelegd met de doelstellingen uit de strategie.

De voortgang van de invulling van de ambities en doelstellingen van Woondiensten Enkhuizen, wordt gemonitord in de voortgangsrapportages en kwartaalrapportages. De voortgangsrapportages worden ieder kwartaal opgesteld waarin de prestaties en eventuele bijsturing worden toegelicht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een overzichtelijk dashboard (zie Figuur 4.2). In het vervolg van de rapportage wordt het dashboard, en voornamelijk de bijzonderheden, nader toegelicht. In de MT-vergaderingen en met de RvC worden de voortgangsrapportages besproken, waarop ook eventuele bijsturing plaatsvindt.

Figuur 4.2: Uitsnede dashboard

Klant & leefbaarheid			Onderhoud		
	Doel	Score		Doel	Score
Tevreden bewoners (AEDES BM)	B	B	Open reparatieverzoek < 5% p/kw.	44	48
Huisbezoeken per jaar	275	185	Aantal reparatieverzoeken	< 3.500	3.263
Taakstelling statushouders	39	39	Klachten in 1 x afgehandeld (KWH)	> 72%	77%
Signalering overlast vaklieden	10	11	Serviceabonnements	>75%	76,9%
Verhuisverleiding	3	0	Planmatig onderhoud	€ 3.154.250	€ 1.144.200
Gebruik huizen v/d buurt	15	10	Niet planmatig onderhoud	€ 1.206.900	€ 1.279.500
Besteding leefbaarheid	€ 364.000	€ 131.650	Gemiddelde kosten per klacht	€ 247	€ 268
Overleg HAR/PWW/Gemeente	15	25	Gemiddelde kosten per mutatie	€ 2.283	€ 12.071
Alternatieve woonvormen	1	0			

Bron: Voortgangsrapportage Q3 2022

Achterliggend beschikt Woondiensten Enkhuizen nog over kwartaalrapportages met balanced scorecards ten aanzien van, onder meer, de prestatie indicatoren. Dit zijn dan ook vooral kwantitatieve achterliggende rapportages voor de voorgangsrapportage. Tevens wordt jaarlijks (tot 2021) in het jaarverslag beknopt de voortgang met betrekking tot de invulling van het koersplan toegelicht.

De visitatiecommissie stelt verder vast dat Woondiensten Enkhuizen, indien nodig, heeft bijgestuurd. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Met de uitwerking van het verduurzamingprogramma heeft Woondiensten Enkhuizen in 2021 haar ambitie om in 2025 op gemiddeld energie-label B te komen verhoogd; de nieuwe ambitie is om in 2030 gemiddeld op label A uit te komen, zodat Woondiensten Enkhuizen in 2050 energieneutraal is;
- Woondiensten Enkhuizen heeft vanuit de KWH-resultaten in haar organisatie op verschillende onderdelen bijgestuurd, om de dienstverlening en klanttevredenheid te kunnen verbeteren. Ook heeft Woondiensten Enkhuizen het abonnement op KWH per 2022 uitgebreid, om nog gericht op de klanttevredenheid te kunnen sturen, ook in relatie tot de strategische ambities;
- Als gevolg van de evaluatie van het leefbaarheidsteam heeft Woondiensten Enkhuizen het leefbaarheidsteam met ongeveer een halve fte uitgebreid. Het bleek dat de huidige doelstellingen niet haalbaar zouden zijn met de huidige capaciteit;
- Woondiensten Enkhuizen heeft bijgestuurd op haar duurzaamheidsambities tot 2036, nadat de RvC in 2021 aangaf dat de duurzaamheidsplannen niet ambitieus genoeg waren en versneld moesten worden. Hierop heeft Woondiensten Enkhuizen onder meer haar plannen voor 2022 aangepast, waarbij in plaats van de begroote reserveringen voor zonnepanelen op 36 mutatiewoningen, in totaal 3 complexen met 54 woningen van zonnepanelen worden voorzien.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) 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 de actieve rol bij strategievorming en de inzet die de RvC pleegt om de maatschappelijke aspecten een goede rol te geven in de besluitvorming. Als gevolg hiervan is sprake van een duidelijke en goed vormgegeven maatschappelijke oriëntatie.

De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol

De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol. Deze visie heeft de RvC vastgelegd in een toezichtkader (vastgesteld in 2018). In de jaarverslagen geeft de RvC aan welke opdracht zij volgen, te weten het bewaken van de effectiviteit van Woondiensten Enkhuizen, het zorgen voor stabiliteit (continuïteit) en evenwicht, en ervoor zorgen dat de organisatie de beoogde maatschappelijke effecten bereikt. In het gesprek met de RvC wordt duidelijk dat de maatschappelijke en regionale betrokkenheid een belangrijke motivatie is voor de commissarissen. De RvC praat ook op gezette tijden met elkaar over de gedeelde visie en motivatie. Bijvoorbeeld wanneer er een profiel opgesteld wordt voor de werving van een nieuw lid, of in gesprekken met de directeur-bestuurder. De gedeelde visie achter het toezichtkader wordt echter nog niet expliciet vastgelegd. In 2023 zal de RvC een toezichtvisie opstellen in samenwerking met het bestuur.

De RvC is actief betrokken bij strategievorming

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de leden van de RvC een duidelijke en actieve rol hebben gespeeld bij het tot stand komen van de strategie. Onder meer door deel te nemen aan een

spelvorm met een brede groep uit de organisatie. De RvC-leden geven aan dat het voor hen ook bijzonder waardevolle bijeenkomsten waren omdat zij als bijvangst ook ophaalden hoe de organisatie zelf dacht over de strategievorming. Dit hielp in de loop van het jaar bij de reguliere discussies over de veranderende opgaven en de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen daarop in kon spelen.

De RvC heeft bij de strategievorming accenten gelegd en onderwerpen aangedragen. Vooral de onderwerpen beschikbaarheid en duurzaamheid zijn vanuit de RvC sterker op de agenda gezet.

De visitatiecommissie waardeert het dat de RvC, om een beter begrip te krijgen van de impact van strategische keuzen, zich extra heeft laten informeren. Rond het verduurzamen van de woningvoorraad en om dit te plaatsten in perspectief van de huurder, is bijvoorbeeld een themabijeenkomst georganiseerd. Ook wordt met de HAR E. het gesprek gevoerd over hoe zij in de prestatieafspraken onderwerpen benaderen, hoe zij dat oppakken met de bestuurder en hoe de huurders ook kunnen helpen om de doelstellingen te kunnen realiseren.

De RvC neemt maatschappelijke overwegingen mee in haar toezicht

Uit de gesprekken met de RvC, bestuurder en MT en door het bestuderen van agenda's, notulen en zelfreflecties blijkt dat de RvC het belangrijk vindt dat de maatschappelijke overwegingen een stevige positie innemen in de besluitvorming. Discussies worden vaak gevoerd vanuit het standpunt of het gevolg van de huurder. De maatschappelijke effecten van beleidskeuzen en projecten worden altijd gedetailleerd besproken. De uitgangspunten zoals opgenomen in de strategie, het SVB en de prestatieafspraken zijn vaak het beginpunt. Deze worden echter aangevuld met eigen ervaringen uit bezichtigingen of contacten met belanghebbenden. Dit borgt dat een veelheid aan maatschappelijke aspecten bij de besluitvorming wordt meegenomen.

De leden van de RvC zijn passend zichtbaar in het lokale netwerk

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC zich bewust is van het op passende wijze contact onderhouden met de belanghebbenden. Dit doet men bijvoorbeeld door werkbezoeken en aanwezig te zijn op belangrijke bijeenkomsten of opleveringen van projecten.

De leden van de RvC zijn er ook alert op, bij het onderhouden van contact met belanghebbenden, om niet op de plek van de bestuurder te gaan zitten. Door de lokale binding van enkele leden komt het wel eens voor dat zij in Enkhuizen worden aangesproken. Men probeert hierbij altijd transparant te zijn over wat hun rol en positie is binnen Woondiensten Enkhuizen. De bestuurder heeft namelijk, in eerste plaats, de rol om contact en overleg te hebben met belanghebbenden. Tegelijkertijd toont de RvC haar betrokkenheid door met de bestuurder te overleggen over wat uit de gesprekken is voortgekomen. Ook denkt de RvC na over belanghebbendenmanagement en wat zij kan doen om contacten verder te brengen.

Daarnaast is regelmatig contact met de RvC van Welzijnswerk Enkhuizen. Dit gebeurt op gepaste afstand waarbij ieder duidelijk bij zijn eigen tak van sport blijft. Beide RvC ervaren de meerwaarde om samen op te trekken, bijvoorbeeld als het gaat om de inhoudelijke beoordeling van de bestuurder. Mede hierdoor kan ook de positie van de bestuurder beter begrepen worden.

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 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 de duidelijke visie op haar belanghebbendenveld en de ontwikkeling die hierin is doorgemaakt. Ook is de betrokkenheid van belanghebbenden geborgd in haar strategie en handelen.

“Samenwerken zit in het DNA van Woondiensten Enkhuizen” is een van de eerste zinnen in het Koersplan Huiswaarts. De personele unie, waarin Woondiensten Enkhuizen en Welzijnswerk Enkhuizen structureel samenwerken als Welwonen, is hier een nadrukkelijk voorbeeld van. Woondiensten Enkhuizen geeft op deze manier invulling aan de opgaven in Enkhuizen, waarin wonen en welzijn dicht bij elkaar liggen en elkaar kunnen versterken.

Woondiensten Enkhuizen werkt vanuit haar strategie en op basis van gezamenlijke belangen aan de samenwerking met belanghebbenden. Woondiensten Enkhuizen beschrijft dat een belanghebbende relevant is wanneer er sprake is van gedeelde belangen en er invloed is op het realiseren van (gezamenlijke) doelstellingen. Hierbij is een constructieve relatie en dialoog met een belanghebbende voorwaardelijk om te weten wat er leeft aan ideeën, en om de haalbaarheid te toetsen (voldoende draagvlak) met het oog op het realiseren van maatschappelijke opgaven.

Belanghebbenden worden op verschillende manieren betrokken. Een voorbeeld is de totstandkoming van het Koersplan (2020 - 2025) waarbij belanghebbenden zijn uitgenodigd om mee te denken. Ook wordt vanuit de activiteiten in het jaarplan de dialoog met belanghebbenden ingevuld, bijvoorbeeld in het gesprek tussen de RvC en de bestuurder. Tevens vindt er een terugkoppeling plaats middels reguliere overleggen en openbare verantwoording (zie ook 4.5.2).

Parallel hieraan constateert de visitatiecommissie dat Woondiensten Enkhuizen een visie heeft op haar belangrijkste belanghebbenden en hoe deze te betrekken. De visie is in 2020 vastgelegd in het document ‘In dialoog met belanghebbende partijen’. In de begroting en het jaarverslag worden jaarlijks de belangrijkste belanghebbenden genoemd en wordt het contact met hen toegelicht. De belangrijkste structurele belanghebbenden voor Woondiensten Enkhuizen zijn:

Bewoners en overige klanten

De belangrijkste belanghebbenden van Woondiensten Enkhuizen zijn de huurders van sociale huurwoningen, huurders van bedrijf onroerend goed en kopers en bewoners van een VvE-complex. Deze belanghebbenden ervaren direct een belang bij het beleid wat Woondiensten Enkhuizen voert. Tevens hebben zij ook mogelijkheden om het beleid te beïnvloeden.

Een belangrijke partij hierin is de Huurdersadvies Raad Enkhuizen (HAR E.), waarmee Woondiensten Enkhuizen een samenwerkingsovereenkomst heeft. Daarnaast zijn er op wijk-,

buurt- en projectniveau verschillende huurders- en bewonersgroepen waar Woondiensten Enkhuizen contact mee onderhoudt.

De gemeente Enkhuizen

De gemeente Enkhuizen is een belangrijke partner voor Woondiensten Enkhuizen, vanuit het wederzijdse belang en de beleidsbeïnvloeding, en als formeel toetsend publiek orgaan. Woondiensten Enkhuizen heeft met de gemeente op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau veel contact. Naast formeel overleg over de prestatieafspraken, is er ook op tal van andere onderwerpen regelmatig overleg.

(Rijks)overheid

Woondiensten Enkhuizen ziet de ministeries van BZK en Financiën en de toezichthouders (ILT, Aw en AP) als formeel toetsende organen, waarbij de beleidsvorming tevens impact heeft op Woondiensten Enkhuizen. In gezamenlijkheid met andere corporaties probeert Woondiensten Enkhuizen dan ook het landelijkbeleid te beïnvloeden, bijvoorbeeld middels regionale platformen of door permanent in gesprek te blijven met de toezichthouders.

Maatschappelijke organisaties

Woondiensten Enkhuizen heeft veelvuldig contact met maatschappelijke organisaties die actief zijn in Enkhuizen. Ten aanzien van de huisvesting van specifieke doelgroepen wordt bijvoorbeeld samengewerkt met zorginstanties. Er is tijdens de visitatieperiode een ontwikkeling zichtbaar in de positie en betrokkenheid van de zorginstellingen als belanghebbende van Woondiensten Enkhuizen. In de beginjaren worden de zorginstellingen beschreven als zakelijke afnemers, waarbij al snel in de periode de zorginstellingen juist als coproductent worden beschreven. Vooral wanneer er sprake is van het opzetten van een nieuw project.

Ook is de samenwerking tussen Woondiensten Enkhuizen en Welzijnswerk Enkhuizen binnen Welwonen belangrijk in het oppakken van de maatschappelijke opgaven in de wijken en buurten.

Commerciële partijen

Om aan haar ambities en beleid invulling te geven, werkt Woondiensten Enkhuizen op onderwerpen tevens samen met commerciële partijen. Hierin kan het zijn dat er sprake is van coproductie of een meer zakelijke opdrachtgever/opdrachtnemer relatie. In het geval van coproductie is er sprake van een wederzijds belang om beleid op elkaar af te stemmen.

Sector

De collega-corporaties in de regio zijn verenigd binnen het Platform West-Friese Woningcorporaties. Binnen dit platform vindt op diverse onderwerpen overleg en afstemming plaats. Naast de regionale corporaties, ziet Woondiensten Enkhuizen ook koepelorganisaties als Aedes, VTW en WSW als belangrijke organisaties. Vooral omdat het beleid van hen van invloed is op de haalbaarheid van de activiteiten die Woondiensten Enkhuizen uitvoert.

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 het gebruik van diverse kanalen waarmee Woondiensten Enkhuizen haar inzet, prestaties en binding met de lokale context aan de buitenwereld laat zien.

Woondiensten Enkhuizen heeft zowel via formele als informele kanalen invulling gegeven aan haar openbare verantwoording. Het zichtbaar maken van haar prestaties en resultaten is een manier om de meerwaarde te laten zien aan haar belanghebbenden. Naast de periodieke overleggen met de verschillende belanghebbenden, maakt Woondiensten Enkhuizen haar prestaties zichtbaar via onder meer het jaarverslag, persberichten, mediabeleid en sociale media. Om de bewoners gericht te bereiken wordt daarnaast gebruik gemaakt van een nieuwsbrief en bewonersavonden.

Woondiensten Enkhuizen heeft, in de verschillende wijzen van openbare verantwoording, oog voor de doelgroep. Zo heeft het jaarverslag een formele vormgeving en uitwerking, terwijl de nieuwsberichten en uitingen op sociale media juist toegankelijker en interessanter zijn voor een brede doelgroep. In dit kader is ook benoemingswaardig dat Woondiensten Enkhuizen bijdragen publiceert die niet direct betrekking hebben op de eigen prestaties, maar wel interessant kunnen zijn voor hun doelgroep en de lokale binding laten zien.

De koppeling tussen de voorgenomen en gerealiseerde prestaties wordt in de meeste uitingen (formeel en informeel) niet expliciet gemaakt. Woondiensten Enkhuizen beschrijft vooral wat zij feitelijk gepresteerd heeft. Door structureel de koppeling met de voorgenomen prestatie, de maatschappelijke opgave(n) en/of de ambities te leggen, worden de prestaties van Woondiensten Enkhuizen voor de lezers beter navolgbaar en kunnen zij dit beter in een bredere context plaatsen.

Deel 3: Bijlagen

Woondiensten Enkhuizen: voor wonen én welzijn

Voor Woondiensten Enkhuizen is de sterke samenhang tussen wonen en welzijn logisch en het gemeenschappelijk belang vanzelfsprekend. Het kunnen schakelen tussen en het verbinden van korte en lange termijn, de dichtbij en op afstand benadering, harde (fysieke) en zachte (sociale) ingrepen en van maatschappelijk en financieel rendement vragen immers om een integrale eenduidige aansturing, naar bewoners en buurten.

Het verbeteren van het sociale klimaat in een wijk speelt een minstens zo grote rol als de fysieke staat van de wijk. Waarbij leefbaarheid zich vanuit wonen richt op de wijk (als collectieve dienst) en welzijn zich richt op mensen (als individuele dienst). De intentie is om door middel van de samenwerking in Woondiensten Enkhuizen de doelmatigheid en effectiviteit te verhogen, waardoor maatschappelijke meerwaarde wordt gecreëerd. Dat is onze ambitie.

Woondiensten Enkhuizen bezit als corporatie zo'n 2.300 woningen in Enkhuizen en als welzijnsorganisatie beheert zij een sociaal eetcafé, een jeugdthuis en een jongerencentrum. De maatschappelijke belofte aan de gemeenschap valt in toenemende mate samen met het ervaren van de verantwoordelijkheid van niet alleen de grootste corporatie zijn, maar ook aan het ontbreken van de wens van andere corporaties om in het werkgebied (verder) te ontwikkelen. Dat maakt dat de vraag hoe wij zorgen voor onze huidige huurders steeds sterker wordt verbonden aan de groter wordende verantwoordelijkheid voor wat er in de toekomst nodig zal zijn. Daarmee wordt de spanning tussen korte termijn en lange termijn en tussen gevestigde belangen van huidige huurders en toekomstig belanghebbenden steeds meer tastbaar in de uitvoering. Daar waar een eerdere sterke focus op hier-en-nu Woondiensten Enkhuizen in de gelegenheid heeft gesteld mooie kansen te verwezenlijken, is het evident noodzakelijk om de horizon te verbreden. Dat vraagt van de organisatie een doorontwikkeling.

In de afgelopen jaren is een organisatietransformatie ingezet waarbij Woondiensten Enkhuizen zich wil ontwikkelen tot een lerende organisatie in de wetenschap dat de samenleving blijvend ontwikkeld. Daartoe is structurele feedback over presteren voorwaardelijk. Woondiensten Enkhuizen was geen lid van het KWH, voor onafhankelijk huurdersonderzoek, en is dat nu wel. Waarmee Woondiensten Enkhuizen nu beschikt over objectieve en onafhankelijke feedback over haar functioneren. Woondiensten Enkhuizen was geen lid van de branchevereniging Aedes en de RvC niet van het VTW en zijn dat nu wel. Daarmee zijn (kennis-)netwerken ontsloten waar Woondiensten Enkhuizen gebruik van maakt. Daarnaast heeft Woondiensten Enkhuizen haar governance verbeterd. Er lag een verbeteringsopgave die anno 2022 volledig is ingevuld. Eveneens heeft Woondiensten Enkhuizen de interne organisatiestructuur aangepast waarmee o.a. de aansturing op het primaire proces is versterkt.

De Huurders Adviesraad Enkhuizen (HAR E.), voor alle huurders in Enkhuizen, heeft ervoor gekozen zich als stichting te organiseren en is in aantal bestuursleden gegroeid. Er is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Woondiensten Enkhuizen en doordat meer capaciteit beschikbaar is gekomen voor het vervullen van de vertegenwoordigende rol kan deze nu ook breder worden ingevuld. Woondiensten Enkhuizen stimuleert deze ontwikkeling en ziet mogelijkheden om vanuit een ieders eigen rol en positie op te trekken met de bewonerscommissies om wijk-eigenaarschap verder te stimuleren.

Woondiensten Enkhuizen heeft ervoor gekozen haar eigen ambities uit het lopende koersplan Huiswaarts tussentijds omhoog bij te stellen. Tussen 2018 en 2022 is de energie index gedaald van 1,77 naar 1,286 (lager is beter). Dit is een verbetering van een label C naar B. In 2022 heeft Woondiensten Enkhuizen besloten extra te investeren in het verduurzamen van woningen door extra zonnepanelen en hybride verwarmingstoestellen te plaatsen. Aanleiding daartoe was o.a. dat de mogelijkheid tot investeren in nieuwbouw vertraging opliep. Woondiensten Enkhuizen wil de komende jaren ca. 300 à 400 woningen afnemen in nieuwbouwwijken, maar is daarbij afhankelijk van derden omdat Woondiensten Enkhuizen daar geen grond bezit. Vanaf 2022 is afgesproken dat vanwege achterblijvende nieuwbouw de verkoop van woningen gemaximeerd is op 15.

Zichtbaar zijn in de wijk is nodig om signalen op te vangen en problemen waar te kunnen nemen. Het draagt ook bij aan benaderbaar zijn en daarom is het leefbaarheidsteam uitgebreid. Er is voor gekozen veel inzet te laten gaan naar de uitstraling van de tuinen, omdat het sterke invloed heeft op de ervaren fysieke leefbaarheid van een wijk.

In de afgelopen jaren heeft Woondiensten Enkhuizen duurzame en zorgzame woningen mogen realiseren voor verschillende doelgroepen en na een participatietraject dat gestart is in 2017 zijn in 2022 ook de eerste nieuwe all electric woningen opgeleverd in de Bloemenbuurt. Daarmee is fase 1 van de wijkvernieuwing afgerond. Woondiensten Enkhuizen is in afwachting van besluitvorming door de gemeente over de opvolgende fasen. Daarmee worden niet alleen de huidige slechte woningen vervangen door nieuwe duurzame en (groten)deels levensloopgeschikte woningen, ook het aantal woningen neemt toe en de wijk wordt klaar gemaakt voor de toekomst.

Kijkend naar de toekomst ziet Woondiensten Enkhuizen een betekenisvolle opdracht in de gemeente en in de gemeenschap. De sterke samenhang tussen wonen en welzijn komt logischerwijs naar voren: wonen in een huis is samenleven in een wijk. Daarom zal Woondiensten Enkhuizen zich inspannen om haar maatschappelijke impact te blijven verbeteren en vergroten.



Bestuurlijke reactie op de maatschappelijke visitatie 2018 tot en met 2022

Als lerende organisatie is onze blik veelal gericht op de ontwikkelpunten die wij nog voor ons zien. Het is dan ook goed dat in een visitatie (ook) wordt teruggeblikt. Deze visitatie is voor Welwonen een moment van reflecteren en stilstaan bij de ontwikkeling die de organisatie heeft doorgemaakt in de afgelopen jaren. De bevindingen van de commissie en de feedback van onze huurdersvertegenwoordiging en partners geven ons het vertrouwen dat wij de goede weg zijn ingeslagen.

Hier past bovenal een woord van dank aan alle medewerkers en vrijwilligers die zich hebben ingespannen en die zijn meegegaan in de benodigde transitie. Samen met hen, de huurdersvertegenwoordiging en onze partners zien wij de aanbevelingen uit de visitatie als aansporing en uitnodiging om met toewijding onze maatschappelijke rol steeds beter te vervullen.

Ook danken we Ecorys, de organisatie die de visitatie heeft afgenomen, voor hun kritische blik die ons verder helpt onze doelstellingen te bereiken. De aanbevelingen nemen we mee in de beleidsontwikkeling in de komende periode.

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel 3-A: Woondiensten Enkhuizen

Naam	Functie
W. van der Weide	Directeur-bestuurder
N. Huisman	RvC lid Woondiensten Enkhuizen (voorzitter)
A. Schuitemaker	RvC lid Woondiensten Enkhuizen
E. Urbach	RvC lid Woondiensten Enkhuizen
N. Hazendonk	RvC lid Woondiensten Enkhuizen
R. Maartens	MT lid – controller
M. van der Velde	MT lid – technische zaken en vastgoed
K. Groot	MT lid – woondiensten

Tabel 3-B: Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
Gemeente		
Enkhuizen	J. Franx	Wethouder Ruimte ordening, bouwen en wonen.
Huurdersvertegenwoordiging		
Huurdersadviesraad Enkhuizen	L. Kahlman	Voorzitter
Huurdersadviesraad Enkhuizen	W. Raven	Adviseur
Huurdersadviesraad Enkhuizen	P. Mos	Lid
Overige belanghebbenden		
Wilgaerden Leekerweide	I. van Bennekom	Oud bestuurder
Esdégé-Reigersdaal	S. Snieder	Clustermanager
Intermaris	C. Tip	Directeur-bestuurder
Wooncompagnie	S. van Schaik	Directeur-bestuurder
Scholtens	G. Scholtens	Directeur
RvC Welzijnswerk Enkhuizen	S. de Clercq	Voorzitter
RvC Welzijnswerk Enkhuizen	B. Rijnders	Lid
Welwonen	K. Kramer	PVT lid
Welwonen	K. Fluitman	PVT lid
Welwonen	M. de Smeth	PVT lid

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woondiensten Enkhuizen in 2022 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 Woondiensten Enkhuizen hebben.

Rotterdam, 1 november 2022

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woondiensten Enkhuizen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woondiensten Enkhuizen.

Rotterdam, 1 november 2022

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Woondiensten Enkhuizen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rixt Bos heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rixt Bos geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rixt Bos geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woondiensten Enkhuizen.

Rotterdam, 1 november 2022

Rixt Bos

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Vincent de Kwaasteniet verklaart hierbij dat de visitatie van Vincent de Kwaasteniet in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Vincent de Kwaasteniet heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Vincent de Kwaasteniet geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Vincent de Kwaasteniet geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woondiensten Enkhuizen.

Rotterdam, 1 november 2022

Vincent de Kwaasteniet

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Director



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchegroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Rixt Bos

Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielchets:

Rixt Bos MSc is projectleider voor deze visitatie. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen, wooncoöperaties, en wonen & zorg.

Commissielid

Vincent de Kwaasteniet

Naam, titel, voorletters:

de Kwaasteniet, MSc, V.J.

Geboorteplaats en –datum:

Alphen aan den Rijn, 15 februari 1994



Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

- | | |
|-------------|--|
| 2017 - 2018 | Master Public Administration (Governance & Management van Complexe Systemen), Erasmus Universiteit Rotterdam |
| 2016 - 2017 | Pre-master Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam |
| 2012 - 2016 | Bachelor Bestuurskunde, De Haagse Hogeschool |

Loopbaan:

- | | |
|--------------|--|
| 2022 – heden | Junior consultant Regions & Cities, Ecorys |
| 2019 - 2021 | Promovendus Bestuurskunde (PhD candidate), Erasmus Universiteit Rotterdam |
| 2018 | Onderzoeker, ProRail (stage) |
| 2015 – 2016 | Beleidsondersteuner directie Woningmarkt, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties |
| 2015 – 2016 | Beleidsondersteuner afdeling Sociaal en Economisch Beleid, gemeente Leiden |

Profiel:

Vincent is werkzaam bij Ecorys op de afdeling Regions & Cities en houdt zich bezig met het visiteren van woningcorporaties. Naast visitaties is Vincent betrokken bij onderzoeks- en adviesopdrachten in de volkshuisvesting en het sociaal domein, in lijn met zijn ervaring en affiniteit. Voorafgaand aan zijn positie bij Ecorys is Vincent werkzaam geweest aan de Erasmus Universiteit Rotterdam als promovendus. Hier heeft hij zich o.a. verdiept in de complexiteit van beleids- en besluitvormingsprocessen en onderzoek verricht naar de overheidsaanpak ten aanzien van multiproblematiek van gezinnen.

Voor zijn werkzame periode aan de universiteit is Vincent in verschillende periodes werkzaam geweest voor ProRail, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de gemeente Leiden.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 4.2: Bronnenlijst

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken Ondernemingsplan(nen) Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Jaarverslagen Wonen Jaarverslagen Welzijn Periodieke rapportages Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen Woonvisie(s) Lokale, regionale of landelijke convenanten Plan van Aanpak aanbrengen zonnepanelen Evaluatie team leefbaarheid Veranderplan reparatieverzoeken Voor 'effies' helpt (plan van aanpak)
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid Meting Klantentevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen en jaarrekeningen Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Periodieke rapportages Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet Investeringsstatuten Kwartaalrapportages
Governance van maatschappelijk presteren	Documenten met betrekking tot de PDCA-cyclus: ondernemingsplannen, jaarplannen en werk- of activiteitenplannen, periodieke rapportages en jaarverslagen Documenten met betrekking tot toezicht: toezicht visie, zelfevaluatie, jaarverslagen en relevante notulen van RvC-vergaderingen

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Beschikbaarheid, toevoegingen en onttrekkingen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Woningvoorraad & sloop-nieuwbouw</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft de opgave om in het werkgebied nieuwbouwwoningen/transformaties te realiseren ten behoeve van het creëren van het voldoende voorraad voor de primaire doelgroep en om ervoor te zorgen voor een betere aansluiting van het woningaanbod bij de huishoudprognoses en behoeften (PA 2019, p.10; PA 2020/2021, p.5). De woningvoorraad betreft jaarlijks:</p> <p>2018: 2.000 (PA 2018-2021 p.4) 2019: 2.000 (PA 2018-2021 p.4) 2020: 2.270 (PA 2020, p.5) 2021: 2.265 PA IJzeren voorraad (PA 2021 p.5) 2022: 2.265 (PA 2022 p.7)</p> <p>In totaal worden er de komende vijf jaar, 2020 t/m 2025, 64 woningen toegevoegd aan de woningvoorraad, bovenop de 19 woningen uit 2018 (totaal 83 woningen). Dit betreffen nieuwbouwwoningen en transformatie minus sloop van woningen. Woondiensten Enkhuizen bezit in Enkhuizen geen onbebouwde grondposities. Alle nieuwbouw betreft dus sloop nieuwbouw (PA 2020/2021, p.5; aanvulling Nieuwbouw)</p> <p>Jaarlijks heeft Woondiensten Enkhuizen de volgende aantallen aan nieuwbouwplannen:</p> <p>2018: 19 woningen (PA 2018, p.7) 2019: 0 woningen. Partijen gaan op zoek naar nieuw locaties voor passende toevoegingen aan de sociale voorraad (PA 2019, p.10) 2020: 169 woningen de komende vijf jaar (PA 2020/2021, p.5) 2021: 169 woningen de komende vijf jaar (PA 2020/2021, p.5) 2022: 16 wooneenheden in de Bloemenbuurt (PA 2022, p.7)</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft voorgenomen om jaarlijks te slopen aan woningen:</p> <p>2018: geen opgave (aanvulling Woondiensten Enkhuizen) 2019: geen opgave (aanvulling Woondiensten Enkhuizen) 2020: 85 woningen de komende vijf jaar (PA 2020/2021, p.5) 2021 & 2022: 85 woningen de komende vijf jaar (PA 2020/2021, p.5)</p>	<p>Woondiensten Enkhuizen heeft gedurende de visitatieperiode jaarlijks de volgende aantallen nieuwbouwwoningen gerealiseerd:</p> <p>2018: 15 woningen (Jaarverslag 2018, p.12) 2019: 9 woningen (Jaarverslag 2019, p.11) 2020: 36 woningen (Jaarverslag 2020, p.10) 2021: 16 woningen (Jaarverslag 2021, p.10) 2022: 7 woningen (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft gedurende de visitatieperiode jaarlijks de volgende aantallen woningen gesloopt:</p> <p>2018: 0 woningen (Jaarverslag 2018, p.12) 2019: 0 woningen (Jaarverslag 2019, p.12) 2020: 0 woningen (Jaarverslag 2020, p.12) 2021: 20 woningen (Jaarverslag 2021, p.9) 2022: 0 woningen (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>Het is voor Woondiensten Enkhuizen moeilijk om tot daadwerkelijke nieuwbouwprojecten te komen. In de afgelopen jaren zijn er veel bestuurswisselingen plaatsgevonden bij de gemeente Enkhuizen. Dit is van invloed geweest op het proces en het uiteindelijke presteren van Woondiensten Enkhuizen binnen deze afspraak (aanvulling Woondiensten Enkhuizen). Dit leidt er onder andere toe dat de woningvoorraad van Woondiensten Enkhuizen lichtelijk gedaald is in de visitatieperiode:</p> <p>(DAEB en niet-DAEB):</p> <p>2018: 2.269 woningen (Jaarverslag 2020, p.14) 2019: 2.247 woningen (Jaarverslag 2021, p.12) 2020: 2.260 woningen (Jaarverslag 2021, p.12) 2021: 2.223 woningen (Jaarverslag 2021, p.12) 2022: 2.234 woningen (Begroting 2022)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de afspraken.</i></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Verkoop</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft in afstemming met de huurdersadviesraad afgesproken geen woningen te verkopen (grondhouding van Woondiensten Enkhuizen) tenzij (1) het een te kostbare investering is om de woonkwaliteit op peil te houden of (2) omdat er geen meerderheidspositie meer is in een VvE. Dit is afgestemd met de HAR E. (aanvulling Woondiensten Enkhuizen). Het bedrag dat wordt verdient met de verkoop van woningen wordt besteed aan onder andere verduurzaming van de voorraad en om onrendabele nieuwbouw te plegen (PA 2019, p.10).</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft voorgenomen jaarlijks te verkopen:</p> <p>2018: 20 woningen (PA 2018, p.7) 2019: 15 woningen (PA 2019, p.10) 2020: 15 woningen (PA 2020/2021, p.5) 2021: 15 woningen (PA 2020/2021, p.5) 2022: 15 woningen (PA 2022, p.7)</p> <p>Bij verkoop van een woning door Woondiensten Enkhuizen geldt een zelfbewoningsplicht van twee jaar (PA 2020/2021, p.7)</p>	<p>Woondiensten Enkhuizen heeft jaarlijks de volgende aantallen aan woningen verkocht:</p> <p>2018: 11 woningen (Jaarverslag 2018, p.14) 2019: 32 woningen (Jaarverslag 2020, p.14) 2020: 23 woningen (Jaarverslag 2020, p.14) 2021: 17 woningen (Jaarverslag 2021, p.67) 2022: 9 woningen (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van thema 'Beschikbaarheid, toevoegingen en onttrekkingen' ruim voldoende heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft nieuwbouwwoningen toegevoegd in het werkgebied ondanks dat er veel uitdagingen hiermee gepaard gaan. Daarnaast heeft Woondiensten Enkhuizen een beperkt aantal woningen verkocht conform de afspraak.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7

Thema 2: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Huurverhoging</p> <p>Woondiensten Enkhuizen volgt het Rijkshuurbeleid en past aan de hand daarvan een inflatievolgende huurverhoging toe: huursom plus inflatiepercentage. De huursompercentages worden verantwoord naar zowel de HAR als diverse bewonerscommissies (PA 2019, p.11; 2020/2021, p.7). Jaarlijks hanteert Woondiensten Enkhuizen de volgende percentages aan huurverhogingen:</p> <p>2018: 1,9% (PA 2018 p.3) 2019: 2,4% (PA 2019, p.11) 2020: 2,5% (PA 2020/2021, p.7) 2021: geen huurverhoging door huurbevrozing (PA 2020/2021, p.7) 2022: 2,3% (PA 2022, p.8)</p>	<p>Woondiensten Enkhuizen heeft gedurende de visitatieperiode de volgende percentages doorgevoerd aan huurverhogingen (inclusief inflatie):</p> <p>2018: 1,8% (Jaarverslag 2020, p.20) 2019: 2,3% (Jaarverslag 2020, p.20) 2020: 2,14% (Jaarverslag 2020, p.20) 2021: geen huurverhoging doorgevoerd wegens de huurbevrozing (Jaarverslag 2021, p.19). 2022: 1,88% (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>Woondiensten Enkhuizen is hiermee onder het huursompercentage gebleven. Daarnaast heeft Woondiensten Enkhuizen in 2022 de huurverhoging gekoppeld aan het energielabel van de woning in verband met de energiecrisis. Hoe minder goed het</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>energielabel van de woning, hoe lager de huurverhoging is (toelichting Woondiensten Enkhuizen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	
<p>Streefhuur Woondiensten Enkhuizen heeft als uitgangspunt een gemiddelde streefhuur van 73% als uitgangspunt te hanteren in combinatie met aftoppingsgrenzen per huurprijscategorie (PA 2020/2021, p.7).</p>	<p>Woondiensten Enkhuizen heeft in het kader van de streefhuur, in de visitatieperiode, de volgende percentages aan gemiddelde huur van de maximaal redelijke huurprijs:</p> <p>2018: 67,5% (Jaarverslag 2019, p.20) 2019: 67,2% (Jaarverslag 2019, p.20) 2020: 67,5% (Jaarverslag 2020, p.20) 2021: 65,4% (Jaarverslag 2021, p.19) 2022: 64,9% (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>De cijfers voor Woondiensten Enkhuizen pakken positief uit omdat er een goede relatie is tussen de kwaliteit van de woning en de huur die huurders ervoor betalen (toelichting Woondiensten Enkhuizen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Passende toewijzing Woondiensten Enkhuizen wil passend huisvesten op basis van gemaximeerde inkomensgrenzen. Ze streeft naar een gedifferentieerd woningbezit met een gedifferentieerd woonlastenniveau. Woondiensten Enkhuizen houdt 95% van de voorraad beschikbaar voor huurtoeslaggerechtigde (PA 2019, p.12 & p.24; 2020/2021, p.7).</p>	<p>Aandeel toewijzingen door Woondiensten Enkhuizen dat is toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens:</p> <p>2018: 100% (Jaarverslag 2018, p.22) 2019: 99,06% (Jaarverslag 2019, p.21) 2020: 99,06% (Jaarverslag 2020, p.22) 2021: 100% (Jaarverslag 2021, p.21) 2022: 100% (Voortgangsrapportage 2022 Q3, p.6)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Vroeg erop af Gemeenten en Woondiensten Enkhuizen werken samen bij kwetsbaren met huurachterstand om huisuitzettingen te voorkomen, onder andere via het softwarepakket RIS Matching en het Project Vroeg erop af (PA 2021, p.10; PA 2022, p.10)</p>	<p>Vanaf 2020 is Woondiensten Enkhuizen gestart met het project 'Vroeg Eropaf'. Woondiensten Enkhuizen en de gemeente werken samen bij gezinnen die problematiek hebben op meerdere domeinen en wisselen hierover gegevens uit. Bij beginnende betalingsachterstanden nemen medewerkers van het team schuldhulpverlening contact op met deze gezinnen. Zij bieden gratis en vrijblijvend hulp aan om grotere achterstanden en geldproblemen te voorkomen. Daarnaast kijkt Woondiensten Enkhuizen in deze situaties hoe deze groepen geholpen kunnen worden door onder andere aan te kaarten dat deze gezinnen gebruik kunnen maken van een aantal regelingen. De combinatie tussen wonen en welzijn komt hier goed tot uiting (toelichting Woondiensten Enkhuizen).</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Woondiensten Enkhuizen kende in de visitatieperiode de volgende percentages aan huurachterstand:</p> <p>2018: 0,75 (Jaarverslag 2018, p.23)</p> <p>2019: 0,63% (Jaarverslag 2021, p.22)</p> <p>2020: 0,49% (Jaarverslag 2021, p.22)</p> <p>2021: 0,53% (Jaarverslag 2021, p.22)</p> <p>2022: 0,53% (Aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>Gedurende visitatieperiode heeft Woondiensten Enkhuizen jaarlijks het volgende aantal uithuisplaatsingen:</p> <p>2018: 6 uithuisplaatsingen, o.b.v. huurachterstand (2x), hennep (1x), overlast (2x) en opzegging (1x).</p> <p>2019: 1 uithuisplaatsing, o.b.v. huurachterstand (Jaarverslag 2021, p. 23)</p> <p>2020: 0 uithuisplaatsingen (Jaarverslag 2021, p. 23)</p> <p>2021: 1 uithuisplaatsing, o.b.v. huurachterstand (Jaarverslag 2021, p. 23)</p> <p>2022: 3 uithuisplaatsingen o.b.v. huurachterstand (Aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de inzet die Woondiensten Enkhuizen pleegt in combinatie met de welzijnskant en in samenwerking met de gemeente om in een vroeg stadium gezinnen met multiproblematiek te helpen, waaronder betalingsachterstanden</i></p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van thema 'Betaalbaarheid' ruim voldoende heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft conform de afspraken een inflatievolgend huurbeleid gevolgd, is ruim onder streefhuur gebleven en heeft woningen passend toegewezen. Daarnaast helpt Woondiensten Enkhuizen, in combinatie met de welzijnskant en in samenwerking met de gemeente, in een zo vroeg mogelijk stadium gezinnen met betalingsachterstanden.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Verduurzamen woningvoorraad</p> <p>Het uitgangspunt voor Woondiensten Enkhuizen is om in 2050 een CO₂-neutrale woningvoorraad te hebben (aardgasvrij). Woondiensten Enkhuizen zet in op het verduurzamen van het bestaande woningbezit in de periode 2020 – 2040 naar een A, A+ of A++ label. De duurzaamheidsinvesteringen worden gekoppeld aan onderhoudsmomenten. In de periode 2040-2050 wordt de laatste stap naar CO₂-neutraal gemaakt (PA 2019, p.14). In 2021 heeft Woondiensten Enkhuizen de opgave om gemiddeld energielabel B van haar bezit te</p>	<p>De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad van Woondiensten Enkhuizen betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: EIX 1,77, gemiddeld label C (Jaarverslag 2019, p.17) • 2019: EIX 1,73, gemiddeld label C (Jaarverslag 2020, p.18) • 2020: EIX 1,287, gemiddeld label B (Jaarverslag 2021, p.14) • 2021: EIX 1,286, gemiddeld label B (Jaarverslag 2021, p.14) • 2022: EIX 1,29, gemiddeld label B. Nieuwe meting: NTA8800 1,34, gemiddeld label A. 	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>hebben (PA 2020/2021, p.8). De volgende bedragen zijn begroot voor de verduurzamingsopgave:</p> <p>2018: €125.000,- (PA 2019, p.24) 56 woningen PMC 48 deels verduurzamen en deels Planmatig onderhoud (Begroting 2018 p.18)</p> <p>2019: €236.000,- (PA 2019, p.24) 56 woningen PMC 48 deels verduurzamen en deels Planmatig onderhoud. Overloop van dit project in 2019 (aanvulling Woondiensten Enkhuzen)</p> <p>2020: geen specifieke aantallen (Begroting 2020 p.9)</p> <p>2021: €885.000,- ten behoeve van het verduurzamen van 22 woningen van energielabel D/C naar energielabel A (PA 2020/2021, p.8)</p> <p>2022: € 639.000,- ten behoeve van het verduurzamen van 18 woningen naar label A (PA 2022, p.9)</p> <p>Woondiensten Enkhuzen heeft in 2022 haar opgave aangescherpt. Binnen enkele jaren dient gemiddeld energielabel A te worden behaald van de woningvoorraad. Om dit te bereiken heeft Woondiensten Enkhuzen geïnvesteerd in datakwaliteit. Ook gaat Woondiensten Enkhuzen alvast aan de slag met warmtepompen. Daar waar het bouwtechnisch kan, plaatst Woondiensten Enkhuzen een warmte- of hybridepomp om alvast in te spelen voor 2026. Vanaf 2023 wordt dit ook in de begroting. Tot slot gaat Woondiensten Enkhuzen sturen op gedragsverandering onder huurders. Huurders dienen bewuster met energie om te gaan (aanvulling Woondiensten Enkhuzen).</p>	<p>Het aantal woningen dat Woondiensten Enkhuzen jaarlijks energetisch heeft verbeterd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2018: bij 86 woningen dakisolatie geplaatst en CO-2 afbrekende dakpannen geïnstalleerd (Jaarverslag 2018, p.6). • 2019: gevelisolatie bij 30 woningen, plaatsten van 180 zonnepanelen op 130 woningen, 113 CV ketels vervangen (Jaarverslag 2010, p.17) • 2020: 161 woningen verbeterd door isolatievloeren te plaatsten en aanbrengen HR++ beglazing (Jaarverslag 2020, p.17). Daarnaast zijn er op 26 appartementen 208 zonnepanelen geplaatst en 207 oude HR ketels vervangen (Jaarverslag 2020, p.18) • 2021: 106 woningen voorzien van een nieuw energielabel door de schil van woningen te isoleren en door het plaatsten van zonnepanelen (Jaarverslag 2021, p.13). • 2022: 17 woningen energetisch verbeterd (aanvulling Woondiensten Enkhuzen) <p>In het kader van het sturen op gedragsverandering heeft Woondiensten Enkhuzen in de visitatieperiode instructiefilmpjes gemaakt ten behoeve van het omgaan met installaties zoals warmtepompen en zonnepanelen. Daarnaast heeft Woondiensten Enkhuzen energiebespaartips meegegeven aan huurders. Huurders kloppen ook bij Woondiensten Enkhuzen aan en willen mee denken. Zodoende kan Woondiensten Enkhuzen de laatste tijd vraag gestuurd aan de slag gaan (aanvulling Woondiensten Enkhuzen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	
<p>Nieuwbouw energieneutraal</p> <p>Woondiensten Enkhuzen bouwt nieuw te bouwen woningen aardgas loos. Daarnaast worden woningen onder minimaal label A+ opgeleverd. Ook voor nieuwbouwwoningen geldt: In de periode 2040-2050 wordt de laatste stap naar CO2-neutraal gemaakt (PA 2019, p.14)</p>	<p>Woondiensten Enkhuzen heeft haar nieuwbouwwoningen, ten behoeve van de energieprestatieafspraken (energie-neutraal in 2050), gasloos nieuwgebouwd in combinatie met aanbrengen van zonnepanelen en plaatsten van warmtepompen (Jaarverslag 2020, p.15).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Gasloos koken</p> <p>Woondiensten Enkhuzen introduceert ten behoeve van verduurzaming het verplicht gasloos koken bij keukenrenovaties, mutaties (PA 2020/2021, p.8)</p>	<p>Vanaf 2020 heeft Woondiensten Enkhuzen in bestaande woningen, na mutatie en op verzoek, elektrisch koken aangebracht (Jaarverslag 2021, p.13). Jaarlijks zijn de volgende aantallen elektrische kookmogelijkheden aangebracht in woningen: 2020: 115 woningen (Jaarverslag 2020, p.15)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2021: 99 woningen (Jaarverslag 2021, p.18)</p> <p>2022: 89 woningen (Aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	
<p>Onderhoud</p> <p>In het kader van het onderhoud van woningen heeft Woondiensten Enkhuizen jaarlijks de volgende bedragen begroot voor onderhoudswerkzaamheden/planmatig onderhoud (PA 2019, p.24):</p> <p>2018: € 2,2 miljoen (Begroting 2018 p. 32)</p> <p>2019: € 3,8 miljoen (PA 2019, p.24)</p> <p>2020: € 2,9 miljoen (Begroting 2020 p. 20)</p> <p>2021: € 4,2 miljoen (PA 2020/2021, p.8)</p> <p>2022: € 4 miljoen (PA 2022, p.9)</p>	<p>Woondiensten Enkhuizen heeft zich gedurende de visitatieperiode ingezet om de woningvoorraad kwalitatief op orde te houden of te verbeteren door onderhoud te plegen.</p> <p>In 2018 heeft Woondiensten Enkhuizen € € 2.042.895 besteed aan planmatig onderhoud, € 540.452 besteed aan individuele woonverbeteringen, € 1.040.535 besteed aan reparatieonderhoud en € 137.950 aan mutatieonderhoud (Jaarverslag 2018, p.15 & p.16)</p> <p>In 2019 heeft Woondiensten Enkhuizen € 1.139.000 besteed aan planmatig onderhoud, € 753.000 besteed aan individuele woonverbeteringen (6 woningrenovaties, 17 begane grondvloeren en 21 badkamerrenovaties), € 1.208.010 besteed aan reparatieonderhoud en € 340.025 aan mutatieonderhoud (Jaarverslag 2019, p.15 t/m p.18).</p> <p>In 2020 heeft Woondiensten Enkhuizen € 1.275.000 besteed aan planmatig onderhoud, € 376.000 aan contractonderhoud, € 544.900 besteed aan individuele woonverbeteringen (8 woningrenovaties en 15 badkamerrenovaties), € 798.000 besteed aan reparatieonderhoud en € 317.000 aan mutatieonderhoud (Jaarverslag 2020, p.15 t/m p.19).</p> <p>In 2021 heeft Woondiensten Enkhuizen € 2.492.000 besteed aan planmatig onderhoud, € 456.000 aan contractonderhoud, € 532.900 besteed aan individuele woonverbeteringen (6 woningrenovaties en 8 badkamerrenovaties), € 967.378 besteed aan reparatieonderhoud en € 412.501 aan mutatieonderhoud (Jaarverslag 2021, p.13 t/m p.18).</p> <p>In 2022 heeft Woondiensten Enkhuizen € 1.228.800 besteed aan planmatig onderhoud, € 710.100 besteed aan individuele woonverbeteringen (1 woningrenovaties, 7 begane grondvloeren en 30 badkamerrenovaties, 78 keukenrenovaties), € 1.057.500 besteed aan reparatieonderhoud en € 407.600 aan mutatieonderhoud. Daarnaast is € 2.721.340 aan duurzaamheid besteed (Aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i>	
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van thema 'Duurzaamheid en woningkwaliteit' ruim voldoende heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft conform de afspraken de woningvoorraad verduurzaamd, nieuwbouw energieneutraal opgeleverd, elektrische kookvoorzieningen aangebracht en onderhoud gepleegd.		
Gemiddelde beoordeling		7

Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Toewijzing bijzondere doelgroepen</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft met haar West-Friese collega corporaties de opgave om bijzondere doelgroepen te huisvesten. Om de toewijzing van reguliere huishoudens voldoende te garanderen hebben de West-Friese woning- corporaties daaraan aan norm gesteld van 50%. Maximaal de overige 50% van de toewijzingen gaat naar bijzondere doelgroepen als Statushouders, Urgenten, Uitplaatsingen uit de (jeugd-)zorg, spoedzoekers (Jaarverslag 2021, p.21; 2020, p.22).</p>	<p>Woondiensten Enkhuizen heeft, in het kader toewijzing bijzondere doelgroepen, de volgende toewijzingspercentages aan de reguliere doelgroep en de bijzondere doelgroep:</p> <p>2018: 69% toegewezen aan reguliere doelgroep, 31% aan bijzondere doelgroep (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>2019: 45% toegewezen aan reguliere doelgroep, 55% toegewezen aan bijzondere doelgroepen (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>2020: 41,4% toegewezen aan reguliere doelgroep, 58,6% aan bijzondere doelgroep (Jaarverslag 2020, p.22)</p> <p>2021: 60,9% toegewezen aan reguliere doelgroep versus 39,1% aan bijzondere doelgroep (Jaarverslag 2021, p.21)</p> <p>2022: 55% aan reguliere doelgroep, 45% aan bijzondere doelgroep. In 2022 is er een extra taakstelling van statushouders vanuit de Rijksoverheid gegeven. Hierdoor is een piek ontstaan bij de toewijzing bijzondere doelgroepen. Het toewijzen van woningen aan bijzondere doelgroepen gaat ten koste van toewijzing aan de primaire doelgroep (aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Statushouders</p> <p>Woondiensten Enkhuizen draagt, met andere corporaties gevestigd in Enkhuizen, naar rato bij aan de taakstelling van statushouders. Hierdoor nemen de in Enkhuizen actieve woningcorporaties gezamenlijk verantwoordelijkheid. (PA 2019, p.10 & p.18; 2020/2021, p.10).</p>	<p>Woondiensten Enkhuizen zorgt in samenwerking met de in Enkhuizen actieve woningcorporaties voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen, waaronder ook statushouders. Woondiensten Enkhuizen heeft jaarlijks aan statushouders gehuisvest:</p> <p>2018: 24 personen gehuisvest, taakstelling was 26 (Jaarverslag 2020, p.23)</p> <p>2019: 16 personen gehuisvest, taakstelling was 14 (Jaarverslag 2021, p.21)</p> <p>2020: 17 personen gehuisvest, taakstelling was 13 (Jaarverslag 2021, p.21).</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2021: 20 personen gehuisvest, taakstelling was 30 (Jaarverslag 2021, p.21)</p> <p>2022: 39 personen gehuisvest, taakstelling was 39. In 2022 is er een extra taakstelling van statushouders vanuit de Rijksoverheid gegeven. Hierdoor is een piek ontstaan bij de toewijzing bijzondere doelgroepen (aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p>Het huisvesten van statushouders is moeilijk te sturen. De aantallen te huisvesten statushouders is afhankelijk van de toestroom en de ontwikkelingen uit de omgeving. (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>Met het project de 'Woonschool' helpt Woondiensten Enkhuizen nieuwkomers (statushouders) om hun weg te vinden in de maatschappij. Nieuwkomers leren wat de Nederlandse gebruiken, normen en waarden in een woonomgeving zijn. Daarnaast wordt via de Woonschool ook in extra behoefte en begeleiding voorzien, wat de integratie en participatie vergroot. Doelen van de Woonschool zijn onder andere vlot participeren, vlot interpreteren, nieuwkomers zelfredzaam laten worden en eraan bijdragen dat nieuwkomers een sociaal netwerk opbouwen (Jaarverslag Welzijnswerk 2021, p.19)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen bijdraagt aan de integratie van statushouders in de samenleving. .</i></p>	
<p>Sterk afwijkend sociaal gedrag</p> <p>Woondiensten Enkhuizen huisvest huurders die sterk normafwijkend (asociaal) gedrag vertonen in het project Skaeve Huse (PA 2019, p.18).</p>	<p>In beginsel is Woondiensten Enkhuizen volgens het huurcontract verantwoordelijk voor ongestoord woongenot. In het kader van deze opgave probeert Woondiensten Enkhuizen, naast handhaving, daarom in sommige complexen te zoeken naar bewoners met min of meer gelijk woongedrag. Dit versterkt het nabuurschap en draagt bij aan de participatiesamenleving. Er woont een concentratie van huurders met afwijkend gedrag bij elkaar die vaak ook een zorgbehoefte hebben. Daarbij wordt een combinatie gemaakt met welzijnswerk en andere hulpverleners die in een inloophuis in het complex kunnen samenkomen. De politie en welzijnpartners zijn hier blij mee omdat het gebied makkelijk te controleren is (Jaarverslag 2018, p.22; 2019, p.21; aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p>Aanvullend bestaat de ambitie om 'Skaeve Huse' te realiseren. Hoewel Woondiensten Enkhuizen voornemens is om voor de groep bewoners in Enkhuizen hiervoor een speciale plek te realiseren, heeft</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>ze geen grondposities tot haar beschikking om dit te kunnen doen. Daarnaast heeft de gemeente zich niet altijd samenwerkend opgesteld in dit proces, met de reden dat dit veel negativiteit met zich kan meebrengen (aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen, in een alternatief op 'Skeave Huse', een groep huurders met normafwijkend gedrag ondersteunt met de welzijnskant van Woondiensten Enkhuizen en met collega welzijnspartners.</i></p>	
<p>Huisvesting zorgcliënten</p> <p>Woondiensten Enkhuizen stemt af met zorgaanbieders voor passende huisvesting van zorgcliënten. Hiervoor stelt Woondiensten Enkhuizen 9 woningen beschikbaar voor bewoners die uit zorginstellingen uitstromen. De bewoners krijgen een tijdelijk contract en moeten in deze periode laten zien dat ze het kunnen. Als dit slaagt wordt het contract omgezet naar permanent. Het achterliggende idee is om op deze wijze doorstroming te creëren en zodoende intramurale zorgplekken vrij te laten komen. (PA 2019, p.18; PA 2020/2021, p.10; aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p>	<p>Woondiensten Enkhuizen heeft de volgende aantallen woningen beschikbaar gesteld voor zorgcliënten (urgente, zorg-uitplaatsing, directe bemiddeling) gedurende de visitatieperiode:</p> <p>2018 45 woningen (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>2019: 78 woningen (Jaarverslag 2020, p.22)</p> <p>2020: 79 woningen (Jaarverslag 2021, p.21)</p> <p>2021: 38 woningen (Jaarverslag 2021, p.21)</p> <p>2022: 45 woningen (Aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>Daarnaast heeft Woondiensten Enkhuizen in de visitatieperiode 7 woningen in dit kader opgeleverd (Aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de extra inzet die Woondiensten Enkhuizen heeft gepleegd, meer dan is afgesproken, om zorgcliënten te huisvesten.</i></p>	8
<p>Huisvesting senioren</p> <p>Woondiensten Enkhuizen zorgt voor voldoende specifieke huisvesting voor senioren (PA 2019, p.18)</p>	<p>In het kader van voldoende specifieke huisvesting voor senioren heeft Woondiensten Enkhuizen gedurende de visitatieperiode (2018 t/m 2021) 308 woningen beschikbaar voor haar seniorendoelgroep (Jaarverslag 2018, p.14; 2021, p.12). In 2022 heeft Woondiensten Enkhuizen 31 seniorenwoningen beschikbaar gesteld (Aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van het thema 'Huisvesting bijzondere doelgroepen' ruim voldoende heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft in overeenstemming met de afspraken verschillende bijzondere doelgroepen gehuisvest waaronder uitstromende zorgcliënten en huurders met normafwijkend gedrag. Benoemingswaardig is de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen statushouders helpt integreren in de samenleving met het project de 'Woonschool'.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,6

Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Investeren in fysieke leefbaarheid</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft de opgave om bij te dragen aan de leefbaarheid in haar buurten en wijken, zowel op fysieke als op sociale aspecten. Ze volgt hierin de lijn van nationale wetgeving. De bestedingsruimte per woning bedraagt:</p> <p>2018: € 180.000 (Jaarbegroting 2018, p.32) 2019: € 125 per woning per jaar (PA 2019, p.21). € 163.400 (Jaarbegroting 2019, p.19) 2020: € 131.000 (Jaarbegroting 2020, p.) 2021: € 280.000 (PA 2020/2021, p.11) 2022: € 280.000 (PA 2021, p.11)</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft de opgave om te investeren in de woonomgeving van haar bezit om de leefbaarheid te waarborgen. Werkzaamheden zijn onder andere: onderhoud aan speelplaatsen, onderhoud collectieve groenvoorzieningen en aanbrengen ondergrondse vuilcontainers (PA 2020/2021, p.11).</p>	<p>Ten behoeve van het verbeteren van de leefbaarheid (sociaal en fysiek) wendt Woondiensten Enkhuizen budget aan. Gedurende de visitatieperiode heeft ze de volgende bedragen uitgegeven:</p> <p>2018: € 162.636 (Jaarverslag 2019, p.55) 2019: € 258.268 (Jaarverslag 2019, p.55) 2020: € 182.063 (Jaarverslag 2021, p.50) 2021: € 222.769 (Jaarverslag 2021, p.50) 2022: € 217.297 (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>Hiermee is onder andere tuinonderhoud, schoonmaakwerk, graffitiwrijving en onderhoud aan straatwerk gefinancierd.</p> <p>Hiernaast heeft Woondiensten Enkhuizen ook andere initiatieven ondernomen. Een voorbeeld is de jaarlijkse tuinactie waarin medewerkers van Woondiensten Enkhuizen de wijken intrekken om samen met bewoners in gesprek te gaan over hoe straten nog netter kunnen worden. Verder ondersteunt Woondiensten Enkhuizen waar mogelijk initiatieven van buurtbewoners om de fysieke leefbaarheid te verbeteren. Zo is samen met de vereniging Groei en Bloei en de stichting Welzijnswerk een groendag georganiseerd, waarbij tips over tuinonderhoud zijn uitgewisseld en een prijs is uitgereikt voor mooiste tuin.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Aanpak van overlast</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft de opgave om de sociale leefbaarheid te bevorderen, waaronder het oplossen van overlastproblematiek (hennepsteelt, burenruzies, geluidsoverlast, etc.). In het kader hiervan werkt Woondiensten Enkhuizen met het juridisch instrument "gedragsaanwijzingen", met als uiterste sanctie uithuiszettingen om het woongenot voor hun huurders te kunnen garanderen (PA 2019, p.21).</p>	<p>In het kader van de aanpak van overlastproblematiek, heeft Woondiensten Enkhuizen eind 2020 een leefbaarheidsteam geformeerd waarin medewerkers vanuit verschillende disciplines met elkaar samenwerken en vooral een signalerende taak hebben. Medewerkers uit de welzijnskant en de woonkant participeren in dit team. In 2022 is het leefbaarheidsteam gegroeid van 1 naar 1,5 fte. Bij zware problematiek kan een specialistische hulpvraag door worden gezet aan de 1e of 2e lijn gezondheidszorg. Voor lichtere, eenvoudiger problemen wordt buurtbemiddeling ingeschakeld. Buurtbemiddeling is een interventiemethodiek voor vermindering van woonoverlast, voorkomen van escalaties, herstelt de onderlinge communicatie en bevordert het wederzijdse begrip en respect (Evaluatie Team Leefbaarheid 2022, p.2; aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>In het kader hiervan voert Woondiensten Enkhuizen huisbezoeken uit. In de visitatieperiode zijn de volgende aantallen huisbezoeken plaatsgevonden:</p> <p>2018: 209 huisbezoeken (Jaarverslag 2020, p.24) 2019: 171 huisbezoeken (Jaarverslag 2021, p.23) 2020: 62 huisbezoeken, relatief minder door corona (Jaarverslag 2021, p.23) 2021: 272 huisbezoeken (Jaarverslag 2021, p.23) 2022: 201 huisbezoeken (aanvulling Woondiensten Enkhuizen)</p> <p>Daarnaast werkt Woondiensten Enkhuizen samen met 'Stichting voor Effies'. Deze stichting geeft personen die uitstromen uit een maatschappelijke instelling weer een kans om een nieuw leven op te bouwen door deze personen te begeleiden naar een woning met een tijdelijk contract. Dit concept werkt ook preventief om overlast tegen te gaan (aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave en de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen middels verschillende activiteiten en projecten poogt overlast terug te dringen.</i></p>	
<p>Aanpak vereenzaming en verslaving en stimulering van participatie en ontmoeting</p> <p>Woondiensten Enkhuizen heeft daarnaast de opgave, in het kader van het bevorderen van de sociale leefbaarheid, om vereenzaming en verslavingsproblematiek onder huurders te verhelpen en/of te voorkomen. Hiervoor worden professionele hulpverleningsorganisaties ingeschakeld (PA 2019, p.21). In het kader van kwetsbaren met huurachterstanden werkt Woondiensten Enkhuizen samen met de gemeente Enkhuizen om huisuitzettingen te voorkomen (PA 2020/2021, p.11)</p>	<p>In het kader van de aanpak van huurachterstanden, hanteert Woondiensten Enkhuizen een KWH-incassomethode. Huurachterstanden worden via een WIK-brief (Wettelijke Incasso Kosten) direct aangemeld bij de deurwaarder. De huurder heeft dan 14 dagen de tijd om zonder kosten de huur alsnog te betalen. Doet de huurder dit niet dan wordt de vordering verhoogd met deze Wettelijke Incasso Kosten (Jaarverslag 2021, p.22). Gedurende visitatieperiode heeft Woondiensten Enkhuizen jaarlijks het volgende aantal uithuisplaatsingen:</p> <p>2018: 6 uithuisplaatsingen, o.b.v. huurachterstand (2x), hennep (1x), overlast (2x) en opzegging (1x). 2019: 1 uithuisplaatsing, o.b.v. huurachterstand (Jaarverslag 2021, p. 23) 2020: 0 uithuisplaatsingen (Jaarverslag 2021, p. 23) 2021: 1 uithuisplaatsing, o.b.v. huurachterstand (Jaarverslag 2021, p. 23) 2022: 3 uithuisplaatsingen o.b.v. huurachterstand (aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p>Daarnaast heeft Woondiensten Enkhuizen ingezet op het project 'repareren en signaleren': Woondiensten Enkhuizen investeert in het verbeteren van de interne capaciteit om bewoners die risico lopen te herkennen</p>	9

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>om daarmee onze partners in staat te stellen vroegtijdig hulp te organiseren. Reparatiemedewerkers die achter de voordeur komen bij huurders en signaleren dat er problemen zijn, zetten dit vervolgens door aan Woondiensten Enkhuizen die haar welzijnskant en haar ketenpartners inschakelt om de problemen aan te pakken.</p> <p>In het kader van het voorkomen eenzaamheid voert Woondiensten Enkhuizen onder andere huisbezoeken uit en is er de Belmobiel. Minder mobiele ouderen in Enkhuizen kunnen met de Belmobiel van de ene naar de andere plek worden gereden, bijvoorbeeld om naar de kapper, het zwembad of naar de huisarts te gaan. Daarnaast zijn er de projecten De Bonte Veer, De Woonschool, jongerencentrum Cayen en het project IJsselzand waarmee Woondiensten Enkhuizen inzet op participatie en ontmoeting van huurders. De Bonte Veer is de naam voor het wijkcentrum en het sociaal eetcafé waar welzijnsmedewerkers van Woondiensten Enkhuizen samen met mensen met een verstandelijke beperking samenwerken. Daarnaast is er nog het Enigmahuis waar mantelzorgers, mensen die zich alleen of eenzaam voelen of onlangs gediagnostiseerd zijn met dementie of Alzheimer bij elkaar kunnen komen (Jaarverslag Welzijn 2021, p.20; aanvulling Woondiensten Enkhuizen).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent drie pluspunten toe vanwege het voldoen aan de opgave, de wijze waarop Woondiensten Enkhuizen middels verschillende activiteiten participatie en ontmoeting stimuleert en bijdraagt aan het verhelpen van vereenzaming en verslaving.</i></p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Woondiensten Enkhuizen ten aanzien van thema 'Leefbaarheid' goed heeft gepresteerd. Woondiensten Enkhuizen heeft veel aandacht gehad voor het (preventief) aanpakken van overlast en veel inzet gepleegd om participatie en ontmoeting te stimuleren.</p>		
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		<p>8</p>

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 CO₂-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 CO₂-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
K.v.K. nr. 24316726

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

www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas