

Bestuurlijke reactie visitatie WoonFriesland 2018 - 2021

'Gewoon dóen' wordt gezien en gewaardeerd. En wel met een 8!

De visitatiecommissie concludeert dat het sociaal verhuurbedrijf WoonFriesland haar motto waarmaakt. Zakelijk verantwoord ondernemen met een sociaal hart. Die balans heeft WoonFriesland goed gevonden. Dat blijkt uit de analyse en beoordeling van de inhoudelijk en financiële prestaties over de periode 2018 - 2021. Strategie, sturing en openbare verantwoording zijn op alle fronten sterk. Dat beeld wordt bovendien meer dan bevestigd in interviews die de visitatiecommissie hield met belanghebbenden. Zij waarderen onze prestaties en hun invloed op ons handelen hoog. Voor relatie en communicatie krijgen we van hen zelfs een 8,6. Zowel objectief als subjectief liggen de oordelen in elkaars verlengde.

Wij zijn erg trots op- en verheugd over de hoge erkenning die ons ten deel is gevallen. Daar is ook alle reden toe want er is hard voor gewerkt. De maatschappij was en is sterk dynamisch. Team WoonFriesland is alert, innovatief en wendbaar gebleken. Als het harder waait, moet je doortrappen en bijsturen om koers te houden. Onze missie en koers zijn helder en de resultaten spreken voor zich. In de maatschappelijke mist, die werd versterkt door de pandemie, zijn wij zichtbaar en bereikbaar gebleven.

Presteren is teamwerk. Wij danken al onze medewerkers voor hun grote inzet en warme bewonershart. Onze vertrouwde en nieuwe ketenpartners dragen bij aan dit fraaie resultaat en zetten we hierbij in het hetzelfde zonnetje. Gemeenten, bewonersorganisaties, welzijn-/zorgorganisaties, bouwbedrijven en alle toeleveranciers zijn en blijven onmisbaar in het intensief samenwerken aan alle pittige en relevante opgaven. De bewoner staat daarin voortdurend centraal en draagt ook zelf bij aan het resultaat. Goed en betaalbaar wonen is de resultante van hard werken. Dat doen we samen.

De handreikingen die de visitatiecommissie ons in de vorige periode deed zijn adequaat opgevolgd. De aanbevelingen die zij doet voor de verdere versterking van ons maatschappelijk presteren, nemen wij ter harte. Wij danken de commissie voor haar constructieve en nieuwsgierige aanpak. Haar gedreven zoektocht naar het tastbaar maken van maatschappelijk presteren, is aansprekend.

WoonFriesland staat er prima voor en is klaar voor de toekomst. Deze spiegel van het verleden sterkt ons en biedt daar handvatten voor. Team WoonFriesland heeft de blik vooruit en de mouwen opgestroopt. Ontwikkelingen en uitdagingen treden wij weerbaar, wendbaar en met visie en lef tegemoet. Werkend aan continue verbetering. Met elkaar en voor elkaar.

Namens WoonFriesland
Sigrid Hoekstra
Directeur-bestuurder



Maatschappelijke visitatie WoonFriesland

2018 tot en met 2021

Opdrachtgever: WoonFriesland

Rotterdam, 22 augustus 2022



Maatschappelijke Visitatie WoonFriesland

2018 tot en met 2021

Opdrachtgever:
WoonFriesland

Visitatiecommissie:
Maarten Nieland
Robert Kievit
Rixt Bos

Rotterdam, 22 augustus 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	11
C. Samenvatting	12
D. Korte schets van de corporatie	14
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	16
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	18
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	18
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	20
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	21
1.6 Beschrijving van de ambities	33
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	34
2 Presteren volgens Belanghebbenden	36
2.1 Inleiding	37
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	37
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	37
2.4 Boodschap	44
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	45
3 Presteren naar Vermogen	48
3.1 Inleiding	49
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	49
3.3 Vermogensinzet	49
4 Governance van maatschappelijk presteren	53
4.1 Inleiding	54
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	54
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	54
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	57
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	60
Deel 3: Bijlagen	64
Bijlage 1: Position Paper	65
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	79
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	80
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	81
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	83
Bijlage 6: Bronnenlijst	87
Bijlage 7: Prestatietabel (2018 t/m 2021)	88
Bijlage 8: Gedetailleerde terugkoppeling opmerkingen belanghebbenden	109

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 visitatiecommissie

WoonFriesland heeft Ecorys in 2022 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De voorgaande visitatie bij WoonFriesland is uitgevoerd in 2018 en besloeg de periode 2014 tot en met 2017. Deze maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2018 tot en met 2021. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Rixt Bos.

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 1.1: 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 Rudo de Bert, Henk Jan Grobde en Emmie Elgersma voor de prettige samenwerking.

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

A. Recensie

Gewoon doen en gewoon doén

WoonFriesland verhuurt ruim 21.000 woningen en overige verhuureenheden in de provincie Friesland. WoonFriesland is actief in 16 gemeenten en heeft een aandeel van 25% van de Friese sociale huurmarkt. Het grootste deel van de woningen van WoonFriesland is gelegen in de gemeenten Leeuwarden, Smallingerland, Tytsjerksteradiel, Heerenveen, Súdwest-Fryslân en Ooststellingwerf.

In de voor deze visitatie geschreven position paper gaat de bestuurder uitgebreid in op de lokale en regionale opgaven die worden gezien voor WoonFriesland. Naast de gebruikelijke opgaven zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid, springt in het oog springende dat de opgaven ten aanzien van krimp veranderen. De landelijke druk op de woningmarkt maakt dat het platteland steeds belangrijker wordt en is er eigenlijk geen sprake meer van krimp. WoonFriesland anticipeert reeds een langere tijd op huishoudensdaling, maar het kantelpunt verschuift als gevolg van de ontwikkelingen op de woningmarkt.

De woningcorporatie heeft jaren geleden bijvoorbeeld gekozen voor ‘verhuur, tenzij’ en daarmee een zeer gelimiteerde verkoop. Daarnaast houdt WoonFriesland met name ten aanzien van migratie de vinger aan de pols. Bovendien ziet de woningcorporatie dat onder andere de ontwikkelingen op de woningmarkt en met betrekking tot thuiswerken vooralsnog stuwende factoren zijn in toenemende druk op de woningmarkt in het werkgebied. Andere opgaven betreffen de leefbaarheid in wijken en buurten en de sociale vraagstukken die samenhangen met de extramuralisering, het plaatsen van statushouders en andere bijzondere doelgroepen in een toch al krappe woningmarkt. Daarnaast ontstaat meer behoefte aan het versterken van de sociale cohesie in de verschillende dorpen en kernen. De bewonerscommissies, verenigingen, dorpsbelangen en andere bewonersorganisaties kunnen hier, samen met de wijkconsulenten, wijkbeheerders en vaklieden van WoonFriesland een goede rol in spelen. In zijn algemeenheid is het hier belangrijk om dichter bij bewoners en partners te komen om gezamenlijk aan de opgaven te kunnen werken.

Voorgaande visitatie

WoonFriesland is voor het laatst in 2018 gevisiteerd. De visitatieperiode besloeg toen de jaren 2014 tot en met 2017. De toenmalige visitatiecommissie kwam tot de conclusie dat WoonFriesland goed tot zeer goed had gepresteerd. Tijdens de visitatie zijn daarom ook geen grote tekortkomingen gebleken die direct verbetering behoeften. Wel had de toenmalige visitatiecommissie WoonFriesland enkele punten voor de beleidsagenda meegegeven. Deze waren:

- WoonFriesland hanteert een zakelijke opstelling, deze kan soms als te zakelijk worden ervaren, hetgeen afbreuk kan doen aan de sociale kant van WoonFriesland
- Realiseer dat ondanks alle goede bedoelingen en inzet, er toch bij belanghebbenden een andere beeldvorming kan zijn van de uitgangspunten en prestaties. Hierdoor kan in de praktijk de situatie ontstaan dat de samenwerking minder effectief is, dan zij zou kunnen zijn als de beeldvorming beter aansluit op de werkelijkheid.
- Bekijk duurzaamheid niet alleen vanuit betaalbaarheid, maar ga ook experimenteren met het toepassen van oplossingen die voor de langere termijn mogelijk effect hebben.
- Probeer de op zich goed opgezette infographics over de biedingen en de prestatieafspraken met wat meer lokale ontwikkelingen uit te breiden. Hierdoor is er minder kans dat de biedingen als generiek worden gezien, terwijl wel degelijk aandacht is gegeven aan de lokale context.

Huidige visitatie

Tijdens de huidige visitatie is gebleken dat WoonFriesland met de aanbevelingen uit de voorgaande visitatie aan de slag is gegaan. Er is bijvoorbeeld duidelijk ingezet op innovaties op het gebied van verduurzamen en de lokale biedingen bevatten nu ook een uitgebreide weergave van de lokale context. Op andere gebieden heeft WoonFriesland wel stappen gezet en inzet gepleegd, maar blijkt uit de opmerkingen van enkele belanghebbenden dat de punten nog niet volledig verleden tijd zijn. Er is namelijk er in enkele gevallen, ondanks dat WoonFriesland hier wel duidelijk tijd en aandacht aan geeft, nog onduidelijkheid bij enkele belanghebbenden over hetgeen ze van WoonFriesland kunnen verwachten. In het verlengde hiervan kan WoonFriesland soms ook nog beter uitleggen wat ze niet mogen doen en wat ze niet kunnen of willen doen. De gewaardeerde masterclasses worden genoemd als instrument waarin WoonFriesland dit meer zou kunnen toelichten.

WoonFriesland heeft als motto: Gewoon doen en gewoon doén. Ook wil men zakelijk verantwoord ondernemen met een sociaal hart. Tijdens de huidige visitatie is gebleken dat de corporatie de slogan waarmaakt en zich ook gedreven inzet voor het realiseren van goed en betaalbaar wonen voor haar huurders. In de praktijk weet WoonFriesland in de ogen van de visitatiecommissie ook goed de balans te vinden tussen enerzijds het zakelijke en anderzijds het sociale element. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de sterke inzet voor betaalbaarheid, maar ook aan de aandacht voor organisatieontwikkeling, gedegen investeringsbesluiten en het oog voor een gezonde financiële positie. WoonFriesland gaat bijvoorbeeld niet zomaar ergens investeren, maar wil duidelijke afspraken maken over de inzet en de beoogde resultaten.

Net als vier jaar geleden heeft WoonFriesland goede scores behaald tijdens de visitatie. WoonFriesland heeft bijvoorbeeld voor wat betreft het verduurzamen van de woningvoorraad tijdens de visitatieperiode grote stappen gezet. Van daaruit is aan het einde van 2019 reeds sprake geweest van het bereiken van gemiddeld energielabel B voor haar woningen, een ambitie die pas in 2021 behaald hoefde te worden. Bovendien heeft WoonFriesland gezocht naar innovatie, onder andere door het Dreamhûs en het Buurblok. Dat zijn fysieke voorbeelden die mede zijn ontstaan door een andere manier van werken, nieuwe partners en andere netwerken.

Tijdens de voorgaande visitatie is al geconstateerd dat WoonFriesland goed nadenkt over hoe de interne organisatie het best kan aansluiten op de externe opgaven, de ontwikkelingen én de organisatiefilosofie waarbij de huurder centraal staat. Het heeft de visitatiecommissie dan ook niet verbaasd dat deze lijn is doorgezet tijdens de huidige visitatieperiode.

De organisatie heeft een uitgebreid veranderprogramma opgesteld en doorgevoerd dat de organisatie en haar medewerkers beter moest voorbereiden op de wijzigingen in de opgaven en de toegenomen complexiteit daarin. Steeds meer vragen opgaven immers om een integrale aanpak waarbij samen wordt gewerkt met een breed scala aan belanghebbenden en samenwerkingspartners. Een initiatief als het 'Buurblok' is een goed voorbeeld van een concept waar men te maken heeft met meerdere ministeries en wetten omdat het een vooruitstrevend concept is waarbij wonen middels een leaseconstructie als een dienst wordt geleverd door de bouwer van de woningen. De inzet van WoonFriesland en haar partners moet hierbij verbonden worden met elkaar en het landelijke, regionale en lokale beleid. Dit gecombineerd met een uitgebreid en divers werkgebied met stedelijke- en plattelandskenmerken stelt ook eisen aan de medewerkers van WoonFriesland.

WoonFriesland is actief in 16 gemeenten, waaronder ook de Waddeneilanden Schiermonnikoog, Terschelling en Vlieland. De gemeenten worden 'bediend' door de directeur-bestuurder en twee relatiemanagers van WoonFriesland om de samenwerking soepel te laten verlopen én om

maatwerk te kunnen leveren. Om beter te kunnen werken aan de opgaven heeft WoonFriesland in de visitatieperiode haar aanwezigheid en betrokkenheid op bestuurlijk en ambtelijk niveau nog verder geïntensiveerd. Hierdoor is de zichtbaarheid en kennis per gemeente vergroot en is stevig ingezet op 'couleur locale' en waar nodig per gemeente maatwerk geleverd. WoonFriesland dringt vanuit deze gedachte ook altijd aan op het deelnemen van wethouders aan overleggen, niet alleen als het gaat om volkshuisvestelijke vraagstukken maar ook bij zaken die meer het sociale domein raken. De portefeuillehouders vanuit onder andere Duurzaamheid/Energie, Ruimtelijke Ordening, Sociale Zaken en Participatie nemen bijvoorbeeld met grote regelmaat deel aan overleggen. Daarnaast zijn verschillende werkgroepen actief op gebied van duurzaamheid en sociaal domein.

De visitatiecommissie heeft ook een spanningsveld gezien tussen de visie van WoonFriesland enerzijds en de snelheid waarmee deze kan worden doorgevoerd in de verschillende gemeenten waar WoonFriesland actief is. De visie om de bewoners centraal te stellen of stappen te maken bij de warmtetransitie worden namelijk vaak door de gemeenten omarmt, maar het tempo waarmee WoonFriesland dit wil doen kan ook leiden tot spanningen. WoonFriesland is immers actief in een groot aantal kleinere gemeenten waar het simpelweg vaak aan formatie ontbreekt om zelf een visie te ontwikkelen of mee te gaan in het tempo. WoonFriesland moet in deze gevallen voorkomen dat de drive om vanuit de eigen visie aan de opgaven te werken niet wordt gezien als eigenzinnigheid. Aan de andere kant is het ook vaak het geval dat 'conflicten' leiden tot stroming in het proces en dat vaak het ook wordt gewaardeerd als WoonFriesland het voortouw neemt. In de praktijk blijft het dus een uitdaging om scherp in te schatten welke insteek het best is.

WoonFriesland heeft tijdens de visitatieperiode ook aandacht gegeven aan het optimaliseren van haar processen, digitalisering en integratie en specialisatie. Als gevolg hiervan kunnen huurders nu 24/7 hun reparatieverzoeken online indienen en plannen.

Een goed voorbeeld van een andere aanpassing in de interne organisatie is het op locatie bevoorraden van de onderhoudsbussen van WoonFriesland. Dit vergde in het begin gewenning voor de vaklieden, maar zorgt er ook voor dat er minder onnodige kilometers hoeven te worden afgelegd en minder CO2 wordt uitgestoot. De hiermee gebonden tijd kan daardoor voor de dienstverlening aan de huurders worden ingezet.

WoonFriesland is ook een corporatie die innoveert en daarbij de samenwerking opzoekt. In de periode 2018-2021 is een veelheid van samenwerkingsprojecten en overeenkomsten gerealiseerd. Voorbeelden hiervan zijn het DreamHûs in Delft op duurzaamheidsgebied. Het betreft een gezamenlijk initiatief van de Bewonersraad, Bouwgroep Dijkstra Draisma, The Green Village/TU Delft en WoonFriesland, dat inmiddels innovatieve en voor de woningvoorraad toepasbare ontwikkelingen heeft opgeleverd zoals de Heatcycle. Als gevolg van het initiatief heeft WoonFriesland nieuwe netwerken, een regellu living lab en academische omgeving toegevoegd aan het werkveld van de woningcorporatie.

Deze visitatie wordt uiteraard ook gekenmerkt door de contactbeperkingen vanwege de Covid-19 pandemie. Het is de visitatiecommissie opgevallen dat WoonFriesland inspanningen heeft geleverd om het contact met haar belanghebbenden toch zoveel mogelijk in stand te houden. De frequentie en de duur van veel contacten is zelfs geïntensiveerd, waarbij onder andere met de inzet van nieuwe digitale middelen het gebrek aan direct persoonlijke contact is gecompenseerd. Men heeft daar veel energie in gestoken. In de visitatieperiode heeft WoonFriesland bijvoorbeeld 11 masterclasses en webinars georganiseerd voor haar belanghebbenden met uiteenlopende onderwerpen als 'van marktwaarde naar beleidswaarde' en hoe om te gaan met de warmtetransitie.

WoonFriesland heeft ter bescherming van haar huurders en medewerkers protocollen aangepast voor de mensen die in de buitendienst werken en het personeel van aannemers die bij huurders over de vloer komen. Daarmee is tevens ingespeeld op het thuiswerken van bewoners en andere persoonlijke omstandigheden vanwege Covid-19.

Richting de toekomst

De visitatiecommissie vindt het knap dat WoonFriesland de prestaties van vier jaar geleden heeft weten voort te zetten en daarbij zelfs ook nog nieuwe prestaties heeft geleverd. Het beeld van een buitengewoon ambitieus en daadkrachtig sociaal verhuurbedrijf is hiermee in de ogen van de visitatiecommissie bestendigd. De visitatiecommissie vindt bovendien sterk dat WoonFriesland de inspanningen levert met het oog op het in ook in de toekomst van betekenis kunnen zijn voor haar huurders. De huurder staat immers centraal bij WoonFriesland. Ook blijkt de al jaren geleden gekozen richting om in kleine dorpen en kernen actief te blijven steeds meer de juiste te zijn geweest. Het krimpscenario is immers niet meer het meest gangbare scenario en lijkt te worden omgebogen.

Om ook de komende jaren van betekenis te zijn voor de volkshuisvesting in steden, dorpen en kernen over geheel Friesland heeft de visitatiecommissie een aantal punten voor de beleidsagenda van WoonFriesland. Deze zijn:

- Blijf alert op hoe de gekozen insteek om beleidsmatig samen te werken over kan komen. Is er behoefte aan dat WoonFriesland het voortouw neemt? Of is er juist meer sprake van gezamenlijk ontwikkelen?
- Ontwikkel samen met zorg- en welzijnspartijen een strategische visie op leefbaarheidsopgaven, zodat er ook echt als partners in gezamenlijkheid en integraal kan worden gewerkt. Geef hierbij juist ook aandacht aan de leefbaarheid in de kleine dorpen en kernen.
- Men zou nog duidelijker het onderscheid kunnen maken tussen wat de corporatie niet mag doen (wettelijk), of wat ze niet kunnen of willen doen (financieel bijvoorbeeld). Bijvoorbeeld via de WoonFriesland georganiseerde masterclasses. Deze kwetsbaarheid zou WoonFriesland inzichtelijker mogen maken;

B. Scorekaart

Tabel 1.2: 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	7,3	7,7	7,5	7,0	7,5	7,4	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0					8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								
Prestaties	8,0	8,3	8,5	7,9	7,6	8,1	50%	8,2
Relatie en communicatie						8,6	25%	
Invloed op beleid						8,1	25%	
Presteren naar Vermogen								
Vermogensinzet						8,0	100%	8,0
Governance van maatschappelijke presteren								
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming				8,0	8,0	33%	8,0
	Prestatiebestuur				8,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording				8,0			

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Woningkwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Wonen, welzijn, zorg & bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

C. Samenvatting

WoonFriesland krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1.3: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	8,2
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	8,0

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,6 De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel presteren naar opgaven en ambities als 'goed'. WoonFriesland heeft zich daarbinnen ook 'goed' ingezet om de betaalbaarheid, woningkwaliteit en leefbaarheid op peil te houden, waarbij ook innovaties werden toegepast. Ondanks ruim voldoende inzet is het niet gelukt om de geplande nieuwbouw volledig te realiseren, onder andere als gevolg van externe factoren, zoals de beperkte beschikbaarheid van bouwlocaties, de complexiteit van ruimtelijke procedures en de menskracht en continuïteit bij overheden en adviseurs.

WoonFriesland heeft daarnaast goed ingezet op het verbeteren van de kwaliteit van haar bezit, en de verduurzaming hiervan. Een gemiddeld energielabel B werd vroegtijdig behaald, en ook wordt met innovatieve experimenten en samenwerkingen nieuwe toepassingen ontwikkeld en getest. De inzet van WoonFriesland ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen en leefbaarheid is ruim voldoende geweest. Belangrijk hierin is de nieuwe leefbaarheidsvisie, waarmee WoonFriesland zichtbaar en dichterbij de wijken en buurten wil komen te staan. De netwerkplekken zijn hier een goed voorbeeld van. Daarnaast is de formatie van woonconsulenten en buurtbeheerders uitgebreid, waarmee het contact met huurders is geïntensiveerd.

Het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken is over het algemeen op orde, waarbij de concretisering het belangrijkste aandachtspunt is richting de toekomst. Verder stelt de visitatiecommissie vast dat WoonFriesland passende en goed onderbouwde ambities heeft geformuleerd, die op onderdelen zelfs hoog zijn.

Presteren volgens Belanghebbenden

8,2 De belanghebbenden van WoonFriesland zijn onverdeeld in de breedte erg tevreden met WoonFriesland. De relatie en communicatie wordt door alle typen belanghebbenden gemiddeld als goed tot zeer goed beoordeeld. De invloed op beleid bij WoonFriesland is volgens de belanghebbenden eveneens goed op orde. Men voelt zich gehoord en serieus genomen, al hebben gemeenten hierbij nog enkele aandachtspunten.

De belanghebbenden zijn erg tevreden met de inzet op de woningkwaliteit en verduurzaming, waarbij de innovaties die WoonFriesland hierin uitvoert veelvuldig genoemd worden. Ook de inzet ten aanzien van beschikbaarheid en betaalbaarheid, waarin WoonFriesland zoekt naar mogelijkheden, wordt door de belanghebbenden gewaardeerd.

Tot slot zijn de Bewonersraad en de gemeenten over het algemeen tevreden met het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken. Ontwikkelpunten zijn het concretiseren van de prestatieafspraken en het borgen van de wederkerigheid en de betrokkenheid van gemeenten.

Presteren naar Vermogen

8,0

De visitatiecommissie beoordeelt het Presteren naar Vermogen met een goed. WoonFriesland kan de inzet van haar vermogen goed onderbouwen en verantwoorden. De corporatie ziet het als haar morele verplichting de huurinkomsten opnieuw in Friesland te investeren in projecten of in betaalbaarheid en leefbaarheid. Er zijn geen opmerkingen ontvangen van Aw waaruit blijkt dat de financiële continuïteit in gevaar is. De corporatie scoort goed in de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten per verhuureenheden. De lasten bij WoonFriesland zijn namelijk aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde.

Governance van maatschappelijk presteren

8,0

De visitatiecommissie beoordeelt het Governance van maatschappelijk presteren met een goed. WoonFriesland heeft het portefeuilleplan geactualiseerd en uitgewerkt naar complex- en projectplannen. Daarnaast wordt jaarlijks een jaarplan opgesteld, waarin verschillende doelstellingen zijn vastgelegd en vertaald aan prestatie-indicatoren. De doelstellingen en de prestatie-indicatoren worden gemonitord in kwartaal- en maandrapportages.

De RvC heeft een toezichtsvisie opgesteld en geïnternaliseerd, waarbij de continuïteit onder nieuwe commissarissen is geborgd door hen vroegtijdig te betrekken. De leden van de RvC worden betrokken bij de strategie van WoonFriesland en blijven onder andere aan de hand van de kwartaal- en maandrapportages continu op de hoogte van de prestaties van de woningcorporatie.

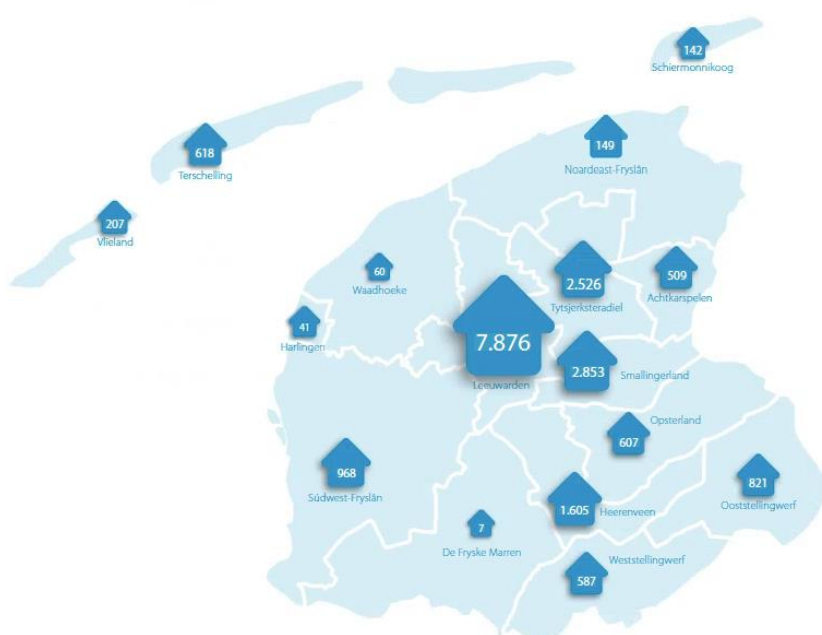
WoonFriesland betreft in de verschillende gemeenten en de regio belanghebbenden bij de ontwikkeling van beleid. De woningcorporatie werkt onder andere samen met de Bewonersraad, de gemeenten en zorg- en welzijnspartijen. De openbare verantwoording vanuit WoonFriesland vindt onder andere plaats via het jaarverslag, de website en sociale media. Vermeldenswaardig is de open en transparante communicatie over de voortgang van de prestatieafspraken. De verantwoording over de voortgang van de prestatieafspraken stimuleert gemeenten, collega-corporaties en huurdersorganisaties eveneens tot een zichtbare verantwoording.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

WoonFriesland verhuurt ruim 21.000 woningen en overige verhuureenheden in de provincie Friesland. WoonFriesland is actief in 16 gemeenten en heeft een aandeel van 25% van de Friese sociale huurmarkt. Het grootste deel van de woningen van WoonFriesland is gelegen in de gemeenten Leeuwarden, Smallingerland, Tytsjerksteradiel, Heerenveen, Súdwest-Fryslân en Ooststellingwerf. In 2018 heeft WoonFriesland daarnaast -vanuit haar volkshuisvestelijke taak- het bezit op Terschelling overgenomen van een collega-corporatie, en is daarmee op drie Waddeneilanden actief. Figuur 1.1 geeft een totaaloverzicht van de verdeling van de woningvoorraad over het werkgebied.

Figuur 1-1: Werkgebied WoonFriesland
Woningvoorraad per 31-12-2021



Bron: WoonFriesland

Woningvoorraad

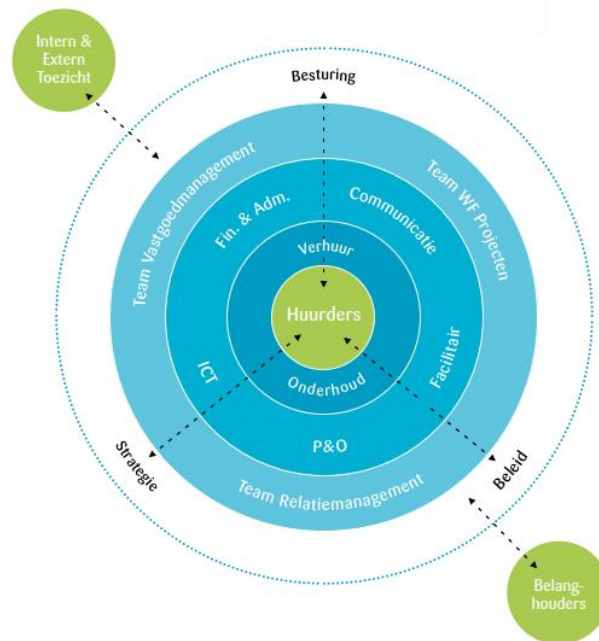
De woningvoorraad van WoonFriesland bestaat voor bijna de helft uit eengezinswoningen en voor de andere helft uit appartementen. Een klein percentage (2,8%) bestaat uit overig bezit, zoals onzelfstandige en overige woongelegenheden. De woningvoorraad past bij de focus van WoonFriesland, namelijk dat ze voor elke doelgroep betaalbaar wonen wil realiseren en aandacht heeft voor mensen die een kwetsbare positie hebben in de maatschappij. Om de groeiende vraag naar kwalitatief goede woningen op te vangen, investeert WoonFriesland in nieuwbouw, renovatie, onderhoud en beheer van sociale huurwoningen. De woningvoorraad van WoonFriesland bereikte in 2019 een gemiddeld energielabel B.

Indien gekeken wordt naar de betaalbaarheid van de woningvoorraad, wordt duidelijk dat het grootste deel van het woningbezit in de betaalbare categorie valt: 96% van de huren ligt onder de tweede aftoppingsgrens, ongeveer 90% onder de eerste aftoppingsgrens en ruim 26% onder de kwaliteitskortingsgrens in 2021.

Organisatiefilosofie

De organisatie van WoonFriesland bestaat in 2021 uit 225 medewerkers, verdeeld over 209,7 fte. WoonFriesland omschrijft haar organisatiestructuur als plat, circulair en adaptief. Ze hanteert daarom niet een klassiek 'top-down' organogram, maar een cirkel waarin meerdere lagen het systeem vormen. In dit model staan de huurders in de kern centraal en zijn de lagen eromheen ondersteunend aan de huurders. De buitenste cirkel vormt het bestuur. Het bestuur wordt gevormd door directeur-bestuurder en directeur Bedrijfsvoering. Zij worden in de dagelijkse leiding in het ManagementTeamOverleg (MTO) aangevuld met de manager Verandering & Implementatie, de manager Directiezaken, de manager Financiën/ICT en de manager Klant en woning. De raad van commissarissen (RvC), bestaande uit 5 leden, houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken van de corporatie. De RvC kan gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directeur-bestuurder.

Figuur 1-2: Organisatiefilosofie WoonFriesland



Bron: Position paper, p.4

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 WoonFriesland wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s).

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	7,2	7,7	7,5	7,0	7,5	7,4	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0					8,0	25%	

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Woningkwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Wonen, welzijn, zorg & bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Hieronder zijn de prestatieafspraken in het werkgebied van WoonFriesland omschreven. Zoals genoemd is WoonFriesland actief in 16 gemeenten. Het meeste van haar bezit concentreert zich in de gemeenten Leeuwarden, Smallingerland, Tytsjerksteradiel, Heerenveen, Súdwest-Fryslân en Ooststellingwerf. Om een compleet en evenredig beeld te krijgen zijn de gemeenten Leeuwarden, Smallingerland, Tytsjerksteradiel, Heerenveen, en de kleinere gemeenten Opsterland en Schiermonnikoog geselecteerd om nader te analyseren. Het voorliggende hoofdstuk gaat in op de opgaven en gerealiseerde prestaties van WoonFriesland in deze gemeenten.

Omdat de onderwerpen waarover afspraken zijn gemaakt in de verschillende gemeenten met elkaar in lijn liggen, worden deze hieronder in één keer beknopt toegelicht, om herhaling te voorkomen. Vervolgens gaan we kort in op de context en betrokkenen bij de prestatieafspraken per gemeente.

Opgaven in prestatieafspraken werkgebied WoonFriesland

Onderwerpen die jaarlijks terugkomen in de prestatieafspraken in het werkgebied van WoonFriesland zijn de beschikbaarheid van woningen, betaalbaar wonen, woningkwaliteit & duurzaamheid, huisvesting van bijzondere doelgroepen (wonen & zorg) en leefbaarheid. In het thema beschikbaarheid zijn afspraken gemaakt over de voorraad sociale huurwoningen, nieuwbouw, aankoop, verkoop en sloop van woningen, vooral gericht op uitbreiding van de

voorraad. Bij betaalbaarheid is er aandacht voor het huurprijsbeleid, het beheersen van de woonlasten en het voorkomen van betalingsproblemen. Omtrent duurzaamheid hebben partijen afspraken gemaakt over het verduurzamen van de woningvoorraad. In het vierde thema, huisvesting bijzondere doelgroepen (wonen & zorg), gaat aandacht uit naar huisvesting van senioren, statushouders, woonwagengewoners en kwetsbare doelgroepen. In het laatste thema leefbaarheid is aandacht voor de bestedingen van de leefbaarheidsbudgetten.

Prestatieafspraken in gemeente Leeuwarden

In de gemeente Leeuwarden zijn in de visitatieperiode jaarlijks prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente Leeuwarden, De Bewonersraad, Nieuw Elan Huurdersplatform en de corporaties Elkien en WoonFriesland. De jaarlijkse biedingen van corporaties en de gezamenlijke prestatieafspraken zijn gerefereerd aan de gezamenlijke volkshuisvestingsvisie "Nieuw Leeuwarder Bestek periode 2016-2020", en de in 2021 geactualiseerde versie "Leeuwarden ongedeeld en vitaal!".

Prestatieafspraken in gemeente Smallingerland

In de gemeente Smallingerland zijn meerjarige (2020-2025) en jaarlijkse prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente, De Bewonersraad en de corporaties Accolade en WoonFriesland. In 2019 is de "Visie op sociaal Wonen in Smallingerland" vastgesteld. De visie vormt het kader voor de meerjarige prestatieafspraken, en daarmee ook de jaarlijkse afspraken.

Prestatieafspraken in gemeente Tytsjerksteradiel

In de gemeente Tytsjerksteradiel zijn jaarlijks prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente, De Bewonersraad en WoonFriesland. De prestatieafspraken zijn gestoeld op de "Woonvisie Tytsjerksteradiel 2019-2024". Deze woonvisie legt de nadruk op een toekomstbestendige woningmarkt waarbij kwaliteit van de woningvoorraad, duurzaamheid, wonen & zorg, leefbaarheid en bouwen naar behoefte kernpunten zijn.

Prestatieafspraken in gemeente Heerenveen

In de gemeente Heerenveen zijn jaarlijks prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente, De Bewonersraad, HBV Heerenveen en de corporaties Elkien, Accolade en WoonFriesland. De raamovereenkomst, de "Woonvisie Heerenveen 2015-2020" en het addendum op de woonvisie uit 2020, zijn de basis voor het opstellen van de prestatieafspraken.

Prestatieafspraken in gemeente Opsterland

In de gemeente Opsterland zijn in de visitatieperiode (2018-2021) ieder jaar prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente Opsterland, De Bewonersraad en de corporaties Elkien en WoonFriesland. De jaarlijkse biedingen van corporaties en de gezamenlijke prestatieafspraken zijn gerefereerd aan de "Woonvisie 2017-2021" en de "Raamovereenkomst Wonen 2017-2021".

Prestatieafspraken in gemeente Schiermonnikoog

Op Schiermonnikoog zijn prestatieafspraken gemaakt in de periode 2018 tot en met 2021 tussen de gemeente en WoonFriesland. De prestatieafspraken zijn gebaseerd op de woonanalyse uit 2017. Deze analyse wijst uit dat Schiermonnikoog staat voor drie uitdagingen: voldoende betaalbare woningen, geringe doorstroming en de prijsstijgingen van koopwoningen.

Prestatieafspraken in de overige gemeenten

Naast bovengenoemde gemeenten zijn er ook afspraken gemaakt met de andere gemeenten: Súdwest-Fryslân, Ooststellingwerf, Terschelling, Weststellingwerf, Achtkarspelen (werkorganisatie met gemeente Tytsjerksteradiel), Vlieland, Noardeast-Fryslân, Waadhoeke, Harlingen en De Fryske Marren. Op hoofdlijnen gaan de prestatieafspraken hier ook in op de thema's

beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, huisvesting van bijzondere doelgroepen en leefbaarheid.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Proces om te komen tot prestatieafspraken

Op basis van de bestudeerde documentatie en de gevoerde gesprekken met gemeenten, de Bewonersraad en WoonFriesland, concludeert de visitatiecommissie dat het proces om te komen tot prestatieafspraken doorgaans naar tevredenheid verloopt. De verschillende partijen zijn intensief betrokken bij de totstandkoming van de afspraken, waarbij goede gesprekken worden gevoerd. De intensiviteit kan wel verschillen per gemeente, zowel ambtelijk als bestuurlijk, afhankelijk van de cultuur en context. In enkele gemeenten wordt het proces extern begeleid, wat helpt om als gelijkwaardige partijen aan tafel te zitten.

Verder is er ontwikkeling zichtbaar in het proces. Vanuit WoonFriesland is bijvoorbeeld steeds meer structuur en ritme gebracht in het proces om te komen tot de prestatieafspraken, waarbij biedingen, prestatieafspraken en voortgangsrapportages belangrijke mijlpalen zijn. Daarnaast is er een beweging zichtbaar naar meerjarige afspraken, wat in de ogen van de visitatiecommissie goed past bij het werkgebied, de intensiteit van het proces en de bredere trends die hierin landelijk zichtbaar zijn.

Tegelijkertijd wordt door enkele gemeenten opgemerkt dat de heldere visie van WoonFriesland en de betrokkenheid van meerdere partijen ervoor zorgt dat het gezamenlijke gesprek over de opgaven soms achterwege blijft. Dit is een aandachtspunt voor alle partijen, omdat het betreffende gesprek het uitgangspunt zou moeten zijn van de prestatieafspraken. WoonFriesland geeft aan dat de gemeenten de volkshuisvestelijke opgaven als vanzelfsprekend benoemen in de woonvisies. De gemeenten en WoonFriesland voeren daar een gesprek over de volkshuisvestelijke opgaven, zoals onder andere zichtbaar wordt in de raamovereenkomsten en de verkorte doelen in de prestatieafspraken. Bovendien kan het noodzakelijk zijn dat tussentijds een nieuwe aanpak moet worden geïmplementeerd. WoonFriesland heeft een actieve en in verschillende gemeenten zelfs leidende rol gehad in de implementatie van bijvoorbeeld het vroegsignaleren van betalingsachterstanden en/of (multi)problematiek en het werkproces voor het voorkomen van huisuitzettingen.

De kwaliteit van de prestatieafspraken

De visitatiecommissie concludeert dat de kwaliteit van de prestatieafspraken zich heeft ontwikkeld in de visitatieperiode, maar ook sterk wisselt per gemeente in het werkgebied van WoonFriesland.

Volledigheid en onderbouwing

De visitatiecommissie constateert dat de afspraken goed aansluiten bij de opgaven in het werkgebied. De afspraken zijn onder meer gestoeld op de woonvisies, waarmee de lokale opgaven geborgd worden. Tevens worden de afspraken doorgaans plausibel onderbouwd, met cijfers en toelichting. Al kan dit wel verschillen per gemeente.

Concreetheid

In verschillende gemeenten zijn de afspraken tijdens de visitatieperiode steeds concreter geworden, bijvoorbeeld door de rolverdeling en het tijdsplan op te nemen in de uitwerking. Desalniettemin blijft de concretisering een belangrijk punt van aandacht richting de toekomst, om ook daadwerkelijk tot uitvoering te komen. Een concrete uitwerking zorgt er namelijk doorgaans voor dat de afspraken ook beter van de grond kunnen komen. Ook constateert de

visitatiecommissie een spanningsveld tussen een korte en bondige formulering, wat een afspraak vaak concreter maar niet altijd even duidelijk maakt, en een uitgebreide toelichting, waarbij het achterliggende doel en/of de context worden meegenomen, maar de concrete afspraak soms mist.

Wederkerigheid

De afgelopen periode is er in verschillende prestatieafspraken een ontwikkeling te zien in de wederkerigheid, waarmee er steeds duidelijker rolverdelingen zijn opgenomen. In verschillende gemeenten hebben partijen hier ook nadrukkelijk aan gewerkt, om de betrokkenheid en wederkerigheid in de prestatieafspraken te bevorderen en op gelijkwaardig niveau te krijgen. Op onderwerpen is dit zichtbaar, op andere onderwerpen worden echter nog veel inspanningen van de woningcorporatie(s) gevraagd. In de ogen van de visitatiecommissie is dit een onderwerp wat aandacht blijft behoeven in de prestatieafspraken.

Actualisering, monitoring en evaluatie



Foto 1: Voormalige kazerne met jongerenwoningen

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken jaarlijks volgens de procesafspraken worden geactualiseerd. Zoals gezegd, is er een beweging gaande richting meerjarige afspraken, waarbij de jaarlijkse concretisering minder tijdrovend is. Bovendien worden hiermee de prestatieafspraken beknopter en overzichtelijker. Tegelijkertijd zullen partijen dan ook gezamenlijk het gesprek moeten voeren over de opgaven en de stip op de horizon. Tot slot verschilt de monitoring en evaluatie sterk per gemeente. In de ene gemeente is de monitoring gedetailleerd en tussentijds, in de andere op hoofdlijnen. Voor de monitoring wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van stoplichtmodellen. De visitatiecommissie concludeert dat de monitoring en evaluatie als input worden gebruikt om bij te sturen en de afspraken voor het volgende jaar te actualiseren.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van WoonFriesland 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 de gemeenten Leeuwarden, Smallingerland, Tytsjerksteradiel, Heerenveen, Opsterland en Schiermonnikoog. De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeenten of gemeenten 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 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

7,3 De visitatiecommissie oordeelt dat WoonFriesland ten aanzien van het thema 'Beschikbaarheid' ruim voldoende heeft gepresteerd. WoonFriesland heeft nadrukkelijk gezocht naar mogelijkheden om de woningvoorraad uit te breiden. Hierbij heeft WoonFriesland ook innovatieve concepten verkend en gerealiseerd. Desalniettemin is het niet overal gelukt om aan de afspraken te voldoen, vooral ten aanzien van nieuwbouw, als gevolg van een gebrek aan locaties en vertragende vergunningsprocedures.

Beschikbaarheid is een van de strategische speerpunten van WoonFriesland, om goed en betaalbaar wonen te realiseren voor haar klanten. Uitgangspunt vanuit de vernieuwde portefeuillestrategie is onder meer dat WoonFriesland woningen beschikbaar wil hebben in de Friese steden, dorpen en eilanden, én wanneer er onverwachte en nieuwe vragen vanuit de maatschappij ontstaan. De druk op de woningvoorraad ontstaat onder andere door langer zelfstandig thuis wonen en de trek naar het platteland. In de periode tot en met 2030 wil WoonFriesland, op basis van de portefeuillestrategie, zo'n 1.400 extra woningen realiseren. Daarnaast zet WoonFriesland in op de beperkte verkoop van enkel versnipperd VvE bezit, de aankoop van woningen en het terugnemen van Koopgarant in de verhuur indien passend in het portefeuilleplan.

Concreet heeft dit onder meer geleid tot de volgende opgaven en prestaties:

De woningvoorraad is in de visitatieperiode toegenomen

WoonFriesland heeft in het kader van beschikbaarheid de opgave om de woningvoorraad te laten groeien. Van daaruit heet WoonFriesland jaarlijks in haar bieding aan de gemeenten de omvang van de sociale huurwoningvoorraad opgenomen. Indien gekeken wordt naar de daadwerkelijke ontwikkeling van de woningvoorraad in de visitatieperiode wordt duidelijk dat de omvang met ruim 800 woningen is toegenomen. In de onderzochte gemeenten is de omvang min of meer gelijk gebleven, met uitzondering van Tytsjerksteradiel en Opsterland. In de betreffende gemeenten is de omvang met 24 respectievelijk 35 woningen toegenomen.

Tabel 1.2: Ontwikkeling sociale huurwoningvoorraad WoonFriesland

Jaar	Sociale huurwoningvoorraad
2018	18.774 sociale huurwoningen
2019	19.514 sociale huurwoningen
2020	19.549 sociale huurwoningen
2021	19.576 sociale huurwoningen

WoonFriesland heeft woningen aangekocht om de voorraad uit te breiden

WoonFriesland heeft, in overeenstemming met de prestatieafspraken, incidenteel woningen aangekocht om de versnippering van de woningvoorraad te herstellen en om in de stijgende vraag naar woningen te voorzien. In de visitatieperiode heeft WoonFriesland 966 woningen aangekocht in haar werkgebied.

Tabel 1.3: Aangekochte woningen door WoonFriesland

Jaar	Aantallen aangekocht
2018	930 woningen
2019	12 woningen
2020	17 woningen
2021	7 woningen

In 2018 heeft WoonFriesland twee grote portefeuilles van collega-corporaties overgenomen: 618 woningen van De Veste op Terschelling en 297 woningen van Mooiland in verschillende gemeenten van het werkgebied van WoonFriesland. WoonFriesland heeft de woningen met de overnames weten te behouden voor de sociale huursector. Bovendien investeert WoonFriesland in het wooncomfort en de duurzaamheid van de betreffende woningen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Daarnaast wordt een extra pluspunt toegekend voor de overname van de portefeuilles van collega-corporaties in het kader van de brede volkshuisvestelijke opgave.

WoonFriesland heeft nieuwbouwwoningen toegevoegd in het sociale segment

WoonFriesland heeft, om te voldoen aan de toenemende vraag naar woningen in haar werkgebied, in de verschillende gemeenten afspraken gemaakt over het realiseren van nieuwbouwwoningen. In bijlage 7 is een overzicht weergegeven van de opgaven en prestaties per gemeente. WoonFriesland heeft in de visitatieperiode 376 nieuwbouwwoningen in het sociale segment in haar werkgebied opgeleverd.

Tabel 1.3: Nieuwbouw sociaal segment door WoonFriesland

Jaar	Opgeleverde sociale huurwoningen
2018	44 sociale huurwoningen
2019	169 sociale huurwoningen
2020	100 sociale huurwoningen
2021	63 sociale huurwoningen

WoonFriesland heeft in de visitatieperiode woningen opgeleverd in de onderzochte gemeenten Leeuwarden, Smallingerland, Tytsjerksteradiel, Heerenveen en Schiermonnikoog, en in de overige gemeenten Achtkarspelen, Drachten, Sudwest-Fryslân en Vlieland. In Leeuwarden, Smallingerland, Heerenveen en Schiermonnikoog zijn minder woningen gerealiseerd dan in de prestatieafspraken en/of biedingen waren opgenomen.

WoonFriesland heeft in de prestatieafspraken hoge ambities geformuleerd, die passen bij de woningbehoefte. WoonFriesland liep in de visitatieperiode echter tegen een tekort aan bouwlocaties en complexe ruimtelijke procedures aan, waardoor de realisatie van nieuwbouwwoningen achter is gebleven bij de prestatieafspraken en de ambities. WoonFriesland heeft de beschikbaarheid continu onder de aandacht gebracht bij de verschillende gemeenten. Van daaruit is onder andere een samenwerkingsovereenkomst met de gemeenten Leeuwarden en Smallingerland voor het realiseren van nieuwbouw en het beschikbaar stellen van

bouwlocaties tot stand gekomen. In andere gemeenten, zoals alle Waddengemeenten maar bijvoorbeeld ook Súdwest Fryslân, Ooststellingwerf en Weststellingwerf zijn in samenwerking met gemeente en collega-corporaties locatiestudies geïnitieerd. Bovendien heeft WoonFriesland gezocht naar mogelijkheden om woningen turn key af te nemen van ontwikkelaars en om woningen te realiseren buiten de vijf primaire gemeenten. Als laatste heeft de woningcorporaties gezocht gezocht naar oplossingen in verdichting en innovatieve nieuwbouwconcepten

Noemenswaardig is bijvoorbeeld dat WoonFriesland in 2021 het concept Buurblok in Leeuwarden heeft voorbereid. Buurblok omvat duurzame en circulair gebouwde woningen, waarbij tevens aanvullende diensten als elektrisch vervoer worden meegenomen. Binnen het project Buurblok worden 10 duurzame woningen door Bouwgroep Dijkstra Draisma en Wocozon gerealiseerd. Vervolgens leaset WoonFriesland de woningen van de aannemer en verhuurt de woningen aan haar woningzoekenden. WoonFriesland levert met Buurblok een bijdrage aan de beschikbaarheid van woningen in de middenhuur en daarmee aan de doorstroming op de woningmarkt. Bovendien wordt met de samenwerking tijd, energie en geld bespaard ten opzichte van het zelf ontwikkelen van de betreffende woningen.



Foto 2: Turn-key woningen in Stiens voormalig remise-terrein

Een ander voorbeeld zijn 26 woningen in Stiens die WoonFriesland in 2021 turn-key heeft afgenomen van een ontwikkelaar. De betreffende woningen zijn onderdeel van een bijzonder project op een voormalige remise, waar de architectuur en bouw van de woningen aan refereert.

WoonFriesland heeft in de visitatieperiode continu ingezet op een passend woningbouwprogramma voor de periode tot en met 2030. WoonFriesland heeft bijvoorbeeld 252 woningen in realisatie en 353 woningen in voorbereiding. Voor het realiseren van 1.100 woningen worden gesprekken gevoerd met gemeenten en marktpartijen. Op deze wijze probeert WoonFriesland te borgen dat in de komende jaren daadwerkelijk voldaan kan worden aan de ambities.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe, omdat WoonFriesland continu heeft ingezet op het realiseren van nieuwbouw. De woningcorporaties heeft als gevolg van externe omstandigheden de hoge ambities in de prestatieafspraken niet gehaald, maar desalniettemin continu gezocht naar mogelijkheden om de woningvoorraad uit te breiden. De woningbouwprogramma voor de komende jaren laat zien dat de inzet van WoonFriesland resulteert in verschillende nieuwbouwprojecten.

WoonFriesland heeft een terughoudend verkoopbeleid gevoerd

WoonFriesland heeft in de prestatieafspraken vastgelegd dat het in principe geen individuele huurwoningen verkoopt, hetgeen past bij de visie van WoonFriesland en de huidige woningmarktontwikkelingen. Uitzondering hierop zijn woningcomplexen met gemengd eigendom waar, in het kader van onderhoudsbeleid, verkoop juist wenselijk is. In de visitatieperiode heeft WoonFriesland 41 woningen op reguliere wijze verkocht.

De verkoop van het maatschappelijk vastgoed en bedrijfsonroerend goed past wel in de visie van WoonFriesland. De afbouw van de MOG/BOG-portefeuille, die ook enkele woningen omvatte, heeft WoonFriesland in 2019 afgerond. De opbrengsten zijn voornamelijk geïnvesteerd in de portefeuilles

die in 2018 zijn overgenomen van collega-corporaties en in het verbeteren van de kwaliteit en de duurzaamheid van de bestaande woningvoorraad.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het beperkt verkopen van woningen binnen de gemaakte afspraken.

WoonFriesland heeft woningen gesloopt

WoonFriesland heeft, in overeenstemming met de prestatieafspraken, in de periode tot en met 2021 320 woningen gesloopt, met name om vervolgens nieuwbouw te realiseren. In de meeste gemeenten zijn jaarlijks minder woningen gesloopt dan in de biedingen en/of prestatieafspraken is vastgelegd, hetgeen onder andere het gevolg is van de complexe procedures voor vervangende nieuwbouw en het door exploiteren van woningen in het kader van de toenemende vraag. Bovendien bleek bij verschillende woningen, na een uitgebreide technische inspectie, dat de woningen toch kunnen worden verduurzaamd, onder andere door toepassen van een innovatieve techniek.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.

1.5.2 Thema 2: Betaalbaarheid

7,7

De visitatiecommissie oordeelt dat WoonFriesland ten aanzien van het thema 'Betaalbaarheid' goed heeft gepresteerd. De visitatiecommissie is van mening dat WoonFriesland zich goed heeft ingezet om woningen passend toe te wijzen, een lage streefhuur te hanteren en betalingsproblemen te voorkomen. Daarnaast heeft WoonFriesland in overeenstemming met de afspraken een beperkte jaarlijkse huurverhoging doorgevoerd, huren verlaagd, betaalbare nieuwbouw opgeleverd en energie verbeterende maatregelen doorgevoerd zonder deze door te berekenen aan huurders.

WoonFriesland heeft middels een integrale aanpak nadrukkelijk ingezet op de betaalbaarheid van de woningvoorraad

WoonFriesland werkt vanuit haar strategie en beleid aan een integrale aanpak voor goed en betaalbaar wonen. De betaalbaarheid van de woningvoorraad is immers één van de speerpunten van de woningcorporatie. Betaalbaarheid betekent voor WoonFriesland dat de huurlasten passen bij het inkomen van de huurder. De nadrukkelijke aandacht voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad past bij de prioriteiten van De Bewonersraad, de toenemende druk op de betaalbaarheid en de toenemende energiearmoede. Van daaruit heeft WoonFriesland een nieuw huurprijsbeleid opgesteld, waarmee de huren meerjarig eerlijk en betaalbaar blijven én de kwaliteit van de woning de huurprijs bepaalt ('eerlijk, rechtvaardig en uitlegbaar'). Daarnaast wil WoonFriesland met het nieuwe huurprijsbeleid voorkomen dat het verbeteren van de energiestaat leidt tot een onvoldoende betaalbare huurprijs. Om er voor te zorgen dat huurders blijven profiteren van duurzaamheidsmaatregelen, zoals het aanbrengen van zonnepanelen, worden de woningwaarderingspunten (de kwaliteit) en daarmee de maximaal redelijke huurprijs gecorrigeerd voor een eventuele stijging in woningwaarderingspunten als gevolg van de duurzaamheidsmaatregelen.

De integrale aanpak vanuit het huurprijsbeleid is zichtbaar in verschillende prestatieafspraken. Eén van de maatregelen uit het huurprijsbeleid, die is vastgelegd in de prestatieafspraken, is het verlagen van de streefhuur: van een hogere streefhuur gedifferentieerd naar type woning (70-80%) naar een generieke streefhuur van 68%. Het nieuwe huurprijsbeleid heeft geresulteerd in een omvangrijke daling van de gemiddelde huurprijs ten opzichte van de maximale huurprijs; van 69% (2018), ruim 67% (2019), ongeveer 66% (2020) naar 64,6% (2021).

De daling van de gemiddelde huurprijs is samengegaan met het beperken van de huurverhoging en het verbeteren van de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad. In 2018 betrof de huurverhoging van WoonFriesland 1%, in 2019 1,2%, in 2020 2,57% en in 2021 0%. Daarnaast heeft WoonFriesland in 2021 direct, adequaat en eenmalig de huren verlaagd voor bijna 1.000 huurders. In het kader van betaalbaarheid heeft WoonFriesland er niet voor gekozen om de wettelijke ruimte te benutten die de overheid biedt voor wat betreft het doorvoeren van een huurverhoging.

Het verduurzamen van de woningvoorraad is gedaan zonder huurverhoging voor de huurders. WoonFriesland beoogt met het nieuwe huurprijsbeleid en het investeren in de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad in de toekomst een betaalbare huurprijspiegel te behouden. WoonFriesland heeft bij het oplopen van de energieprijzen en de ontstane energiearmoede direct ingezet op het verbeteren van de kwaliteit van de woningvoorraad. Bovendien heeft WoonFriesland een beleidswijziging doorgevoerd, waarbij huurders extra zonnepanelen aangeboden krijgen en eerder wordt overgegaan tot het isoleren van de buitenschil.

Aan het einde van 2021 had meer dan 96% van de woningen een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens (betaalbaar) en meer dan 90% van de woningen een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens (betaalbaar laag).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave en de nadrukkelijke aandacht voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad. WoonFriesland heeft aan de hand van het nieuwe huurprijsbeleid integraal en adequaat de betaalbaarheid van de woningvoorraad verbeterd.

WoonFriesland heeft betaalbare nieuwbouw gerealiseerd

In de prestatieafspraken heeft WoonFriesland toegezegd dat gerealiseerde nieuwbouw betaalbaar zou zijn, hetgeen een maximale aanvangshuur van € 592 in 2018, € 597 in 2019, € 607 in 2020 en € 619 in 2021 betekent. WoonFriesland heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken nieuwbouw opgeleverd en de huurprijs afgetopt op de eerste aftoppingsgrens, waardoor nieuwbouwwoningen tevens bereikbaar zijn voor eenpersoonshuishoudens die afhankelijk zijn van huurtoeslag.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

WoonFriesland heeft zich ingezet om betalingsachterstanden terug te dringen

WoonFriesland zet bij dreigende achterstanden in op vroegsignalering, waarbij WoonFriesland direct persoonlijk contact zoekt bij het signaleren van een achterstand. WoonFriesland heeft als gevolg van de Coronacrisis de visie om huurders continu te blijven ondersteunen en daarmee de gevolgen op te vangen.

WoonFriesland heeft gedurende de visitatieperiode met collega-corporaties en gemeenten adequaat ingezet op vroegsignalering, het aanbieden van schuldhulpverlening en het toepassen van maatwerk bij betalingsproblematiek. WoonFriesland wil zodoende betalingsachterstanden, problematische schulden (onder meer ten gevolge van corona) en woningontuimingen in een vroeg stadium voorkomen. Op het moment dat de eerste aanwijzingen zich voordeden over huurachterstand, heeft WoonFriesland contact gezocht met de huurder om zodoende vroegtijdig in te grijpen en, waar mogelijk, betalingsafspraken te maken. Het consequent en adequaat handelen van WoonFriesland heeft ervoor gezorgd dat het aantal huisuitzettingen is gedaald. Bovendien zijn er geen huisuitzettingen geweest, waarbij een huurachterstand de enige aanleiding was.

Daarnaast heeft WoonFriesland maatwerk geleverd, bijvoorbeeld bij een scheiding of andere urgente woonbehoefte.



Foto 3: Pand WoonFriesland in het centrum van Leeuwarden

In 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewijzigd, waardoor de uitwisseling van gegevens van burgers met betalingsachterstanden eenvoudiger is geworden.

WoonFriesland heeft daar bij alle gemeenten in haar werkgebied op aangedrongen en als trekker vervolgens overeenkomsten vroegsignalering afgesloten en werkafspraken gemaakt. Doel is hiermee in integraal verband in een vroeg stadium huurders met schulden te bereiken en van hulp te voorzien.

In 2020 en 2021 heeft WoonFriesland daarnaast extra aandacht besteed aan huurders die door de coronamaatregelen betalingsproblemen ondervonden, om ook met hen vroegtijdig betalingsafspraken te maken. WoonFriesland werkt in het kader van deze opgave samen met welzijnsorganisatie Humanitas.

Tot slot heeft WoonFriesland aan het einde van 2021 geanticipeerd op de stijgende energieprijzen en inflatie. Hierop zijn versneld verschillende activiteiten ontplooid. Zo zijn de verduurzamingsmaatregelen van 380 woningen naar voren gehaald, om de energiearmoede te beperken.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave. Daarnaast wordt een tweede pluspunt toegekend voor de inzet die WoonFriesland heeft gepleegd om betalingsproblemen als gevolg van energie-armoede en corona te beperken.

1.5.3 Thema 3: Woningkwaliteit en duurzaamheid

7,5 De visitatiecommissie oordeelt dat WoonFriesland ten aanzien van het thema 'Woningkwaliteit & duurzaamheid' goed heeft gepresteerd. WoonFriesland heeft vroegtijdig voldaan aan de afspraken om haar woningvoorraad gemiddeld op label B te krijgen en heeft hiervoor veel woningverbeteringen doorgevoerd en energiezuinige nieuwbouw opgeleverd. WoonFriesland heeft de prestaties met betrekking tot de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad na 2019 gecontinueerd en bij toenemende energiearmoede zelfs versneld. Daarnaast zijn bijna 9.000 woningen in 2021 van zonnepanelen voorzien.

Om goed wonen te realiseren zet WoonFriesland vanuit haar strategie in op woningkwaliteit en verduurzaming. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de betaalbaarheid van huurders en aan een beter klimaat. WoonFriesland vindt het belangrijk dat zoveel mogelijk huurders profiteren van haar investeringen. In dit kader wordt gewerkt aan het wooncomfort, betere kwaliteit en energiebesparende maatregelen voor een grote groep huurders, waarbij gekozen wordt voor maatwerk per complex. Daarbij zoekt WoonFriesland ook naar innovatieve initiatieven, om werkender- en lerenderwijs te werken aan het Huis van de Toekomst, met als doel toepassingen te vinden die oplossingen zijn voor de opgaven.

WoonFriesland verduurzaamde haar bezit

WoonFriesland heeft in de prestatieafspraken afgesproken dat de energieprestaties van haar woningvoorraad in 2021 gemiddeld boven energielabel B uitkomt, overeenkomend met een gemiddelde Energie Index van < 1,40. WoonFriesland voldeed in 2019 reeds aan de doelstelling aan. WoonFriesland heeft de prestaties met betrekking tot de kwaliteit en de duurzaamheid van de

woningvoorraad na 2019 gecontinueerd en bij toenemende energiearmoede zelfs versneld. Bovendien heeft WoonFriesland geen huurverhoging doorgevoerd bij kwaliteitsverbeteringen, waardoor de betaalbaarheid van de woningvoorraad eveneens is verbeterd (zie paragraaf 1.5.2). De gemiddelde Energie-Index (EI) in de woningvoorraad van WoonFriesland bedroeg in 2018 1,52, in 2019 1,39, in 2020 1,34, en in 2021 1,33. De Energie-Index is in werkelijkheid lager/beter, omdat voor verschillende verduurzaamde woningen of woningcomplexen nog geen nieuw energielabel is bepaald.

Op Schiermonnikoog zijn iets afwijkende afspraken gemaakt, namelijk het streven dat circa 60% van de woningen een label B of hoger heeft in 2021. In 2021 heeft 68% van de woningen een energielabel van A of B, hetgeen in lijn ligt met de afspraak die specifiek geldt voor Schiermonnikoog. Op Terschelling wordt de woningvoorraad versneld op tenminste energielabel B gebracht. De geactualiseerde portefeuillestrategie met warmtevisie moet resulteren in tenminste energielabel B en ongeveer 50 CO₂-reductie in 2030.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Een extra pluspunt wordt toegekend voor de snelheid waarmee WoonFriesland vroegtijdig heeft voldaan aan de opgave voor energiestappen te maken.

WoonFriesland voert woonverbeteringen en onderhoudswerkzaamheden uit

Om tot gemiddeld label B in 2021 te komen, heeft WoonFriesland in de visitatieperiode woonverbeteringen en onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. WoonFriesland heeft in deze periode ongeveer € 200 miljoen uitgegeven aan kwaliteitsverbeteringen ten behoeve van onderhoud en verbetering. Hieronder vallen planmatig onderhoud, mutatieonderhoud, reparatieonderhoud, kwaliteit en energie projecten en onderhoud uit uitgevoerd door eigen dienst (K+E). Mutatie is bovendien het moment waarop individuele woningen in kwaliteit worden verbeterd. In 2021 heeft 97% van het bezit van WoonFriesland een conditiescore van 1, zeer goed, of 2, goed. In onderstaande tabel is weergegeven hoe veel woningen zijn verbeterd in de onderzochte gemeenten.

Tabel 1.4: Verbeterde woningen in onderzochte gemeenten

Gemeenten	Aantallen verbeterde woningen
Leeuwarden	1.800 woningen
Smallingerland	590 woningen
Tytsjerksteradiel	528 woningen
Heerenveen	172 woningen
Opsterland	108 woningen
Schiermonnikoog	126 woningen

Indien per onderzochte gemeente wordt gekeken naar de opgaven en prestaties, blijkt dat WoonFriesland in Schiermonnikoog ieder jaar heeft voldaan aan de afspraken. In Leeuwarden, Smallingerland en Tytsjerksteradiel is in 2018 en 2019 voldaan, maar in 2020 en 2021 niet als gevolg van de coronamaatregelen. In Heerenveen en Opsterland is alleen in 2018 voldaan aan de afspraken.

De Coronapandemie en Virusveilig werken heeft een grote impact gehad op het uitvoeren van de woonverbeteringen en onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast heeft WoonFriesland bewust getemporeerd of uitgesteld om bewoners te ontlasten. In 2020 en 2021 zijn daarom minder woningen aangepakt dan gepland. Wel is WoonFriesland doorgegaan met het zoeken van (nieuwe) mogelijkheden en innovaties (zie volgende paragraaf). Ook heeft WoonFriesland in 2021 versneld

ingezet op energieprestatie verbeterende maatregelen en zonnepanelen, als gevolg van de snel stijgende energieprijzen (zie ook *betaalbaarheid*).



Foto 4: Nieuwbouw in Burgum

WoonFriesland heeft daarnaast afgesproken in de prestatieafspraken dat nieuwbouwwoningen gasloos (all-electric) opgeleverd worden, met een EPC van circa 0. Dit komt neer op een A+ energielabel. In de visitatieperiode zijn in totaal 332 woningen opgeleverd met een EPC van 0, verspreid over 12 complexen. In 2018 kende nieuwbouw de EPC-norm nog niet.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, vanwege het voldoen aan de afspraken in een groot deel van de gemeenten in 2018 en 2019, en de inzet die gepleegd is om in 2020 en 2021 toch stappen te maken, ondanks de coronamaatregelen en virusveilig werken.

WoonFriesland heeft geïnvesteerd in het DreamHûs

WoonFriesland heeft de ambitie om haar woningbezit nog verder te verduurzamen. Afgesproken is dat WoonFriesland inzet op het stimuleren van innovaties in deze opgave. Middels het project “DreamHûs” werkt ze in de visitatieperiode samen met onderzoekers, studenten, ondernemers en marktpartijen in dit kader samen. In project DreamHûs zijn drie jaren-70-woningen exact nagebouwd met verschillende energie labels op de campus TU Delft ten behoeve van onderzoek. In 2020 zijn de drie woningen voorzien van high-tech-monitoringssystemen, en is in 2021 de Warmte/HeatCycle uitgerold door WoonFriesland. In de visitatieperiode zijn vanuit DreamHûs ook tal van andere innovaties van de grond gekomen op het gebied van isolatie, warmtewinning uit afvalwater, warmteproductie en opslag/buffering van warmte, productie van duurzame stroom en gedragsverandering. Daarnaast werkt WoonFriesland met partners ook buiten DreamHûs aan innovaties. Een voorbeeld hiervan is Cube: Cube vervangt kostbare zware stroomaansluiting en bespaart daarmee op (collectieve) energielasten.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave. Een extra pluspunt wordt toegekend voor de ambitie en het innovatieve concept en de samenwerkingen.

WoonFriesland heeft grootschalig zonnepanelen aangebracht

In het kader van het verduurzamen zijn afspraken gemaakt over het plaatsen van zonnepanelen in de onderzochte gemeenten. WoonFriesland heeft in de visitatieperiode ook ingezet op het plaatsten van zonnepanelen op haar woningen. Dit doet WoonFriesland in samenwerking met Wocozon. In 2021 zijn er in het bezit van WoonFriesland 8.835 woningen met zonnepanelen. In onderstaande tabel is weergegeven hoe veel woningen van zonnepanelen zijn voorzien.

Tabel 1.5: Ontwikkeling woningvoorraad met zonnepanelen

jaartal	Aantallen woningen met zonnepanelen
2018	2.611 woningen
2019	6.445 woningen
2020	7.749 woningen
2021	8.835 woningen

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

1.5.4 Thema 4: Wonen, welzijn, zorg & bijzondere doelgroepen

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat WoonFriesland ten aanzien van het thema 'Wonen, welzijn, zorg & bijzondere doelgroepen' ruim voldoende heeft gepresteerd. WoonFriesland heeft zich in overeenstemming met de afspraken ingezet voor de huisvesting van senioren, statushouders en andere bijzondere doelgroepen. Bovendien heeft WoonFriesland een nieuw leefbaarheidsbeleid opgesteld, waarbij nadrukkelijk wordt ingegaan op de inzet ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen d komende jaren.

WoonFriesland constateert dat zij in haar werkgebied geconfronteerd wordt met een toename van huurders die minder zelfredzaam zijn, zoals ouderen, zorgvragers en statushouders. Ontwikkelingen die hieraan ten grondslag liggen zijn de vergrijzing, langer thuis wonen, extramuralisering, demografische ontwikkelingen en sociale problematieken. WoonFriesland wil als sociale huisvester bijdragen aan de huisvesting van deze doelgroepen, waarbij ze scherp blijft op de draaglast en -kracht in wijken en buurten. Om deze opgave goed invulling te geven wil WoonFriesland nieuwe vormen van samenwerking aangaan met onder meer gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en actieve huurders en burgerinitiatieven. Ook is een nieuwe leefbaarheidsvisie opgesteld, 'zichtbaar in de buurt' (zie ook *leefbaarheid*), waarin de samenwerking, lokaal maatwerk, Weer Thuis en Langer Thuis belangrijke onderdelen zijn.

WoonFriesland zet vanuit haar leefbaarheidsvisie in op de opgaven rondom wonen en zorg

WoonFriesland faciliteert de huisvesting van bijzondere doelgroepen in het kader van het scheiden van wonen en zorg. WoonFriesland constateert in de visitatieperiode dat de zelfredzaamheid bij een deel van deze huurders afneemt. WoonFriesland constateert dat de signalerende rol en hulp vanuit multidisciplinaire wijk- en buurtteams belangrijk hierbij is. Dit wil zij de komende tijd versterken met haar buurtbeheerders en in samenwerking met andere organisaties.

Daarnaast heeft WoonFriesland ingezet op de decentralisaties in het sociaal domein, Langer Thuis (zie *onder senioren*) en Weer Thuis, en op de huisvesting van kwetsbare huurders en bijzondere doelgroepen (zie *onder statushouders en urgenten*). In dit kader heeft WoonFriesland onder meer 300 reguliere woningen aan zorgpartijen verhuurd voor intramurale zorg, die ze in een transitie wil inzetten als extramuraal. Ook heeft WoonFriesland samen met zorgpartijen arrangementen ontwikkeld waarin wonen en begeleiding geborgd zijn.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

WoonFriesland heeft senioren gehuisvest

In de prestatieafspraken is opgenomen dat WoonFriesland ernaar streeft om voldoende geschikte woningen in alle gemeenten beschikbaar te hebben voor senioren. Jaarlijks heeft WoonFriesland de volgende woningen beschikbaar die geschikt zijn voor senioren. In 2018 waren dit 5.500 woningen, in 2019 5.741, in 2020 5.210 en in 2021 5.747.

In het kader van Langer Thuis heeft WoonFriesland eveneens ingezet op het ontwikkelen van een standaard voor basisfaciliteiten bij seniorencomplexen. Onderdeel hiervan zijn ontmoetingsruimten, parkeerplaatsen en oplaadpunten voor scootmobiel en andere hulpmiddelen en veilige toegang en rustpunten. WoonFriesland wijst daarnaast de woningen gericht toe aan personen van 55 jaar en ouder, om de diversiteit en vitaliteit in de complexen te borgen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

WoonFriesland heeft statushouders gehuisvest

WoonFriesland heeft de opgave om, in afstemming met collega-corporaties en gemeenten, jaarlijks statushouders te huisvesten. De opgave is verdeeld naar rato van de woningvoorraad van woningcorporaties. WoonFriesland houdt bij de toewijzing van woningen aan statushouders rekening met de bereikbaarheidswensen van de doelgroep en draagkracht van de wijk. Daarnaast heeft WoonFriesland een 'instructiekaart' met pictogrammen (woon- en leeftips) voor statushouders ontwikkeld en geeft de woningcorporatie zogenaamde wooncursussen. Bovendien heeft WoonFriesland continu nauwe contacten met Vluchtelingenwerk. In 2018 heeft WoonFriesland 54 woningen beschikbaar gesteld voor de huisvesting van 175 statushouders, in 2019 36 woningen voor 120 statushouders, in 2020 43 woningen voor 99 statushouders en in 2021 90 woningen voor 195 statushouders.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

WoonFriesland heeft urgenten groepen gehuisvest

WoonFriesland heeft in de prestatieafspraken toegezegd jaarlijks 35 woningen beschikbaar te stellen in haar werkgebied ten behoeve van het huisvesten van cliënten uit zorg- en crisisopvang. De 35 woningen is geen doel op zich. Het is een realistisch en begrensd aandeel in de opgave en dient gezien te worden in de regionale opgave. Het beschikbaar stellen vindt met name plaats in de grote kernen waar de aanvullende zorg kan worden geboden. WoonFriesland heeft alle aanvragen weten te huisvesten, waarbij het maximum van 35 jaarlijks niet werd bereikt. De huishoudens komen met name via het Veiligheidshuis. WoonFriesland zet proactief in op het voorkomen van de nood- en crisissituaties, bijvoorbeeld via de wijkteams en sociale teams en directe bemiddeling voor medisch urgenten, calamiteiten en incidenten. WoonFriesland heeft de volgende aantallen gehuisvest: 18 mensen in 2018, 34 mensen in 2019, 22 mensen in 2020, en 36 mensen in 2021.

Daarnaast heeft WoonFriesland zitting in de stuurgroep en de projectgroep (uitvoerend) Weer thuis!, waarin onder andere wordt samengewerkt met de provincie, gemeenten en collega-corporaties op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Van daaruit is tevens het provinciaal convenant Weer thuis! tot stand gekomen, waarin de kaders en (werk)afspraken over de (her)huisvesting van bijzondere doelgroepen en bijbehorende zorgverlening zijn vastgelegd. WoonFriesland heeft er bovendien voor gezorgd dat de huurdersorganisaties aan tafel kwamen om mensen goed te laten uitstromen en urgenties toe te kennen. Als laatste is aandacht gevraagd voor 24-uurs begeleiding voor mensen die uitstromen, omdat vanuit de tekorten bij gemeenten daar snel op bezuinigd wordt.

WoonFriesland heeft haar huurders ondersteund

WoonFriesland en Humanitas werken in de visitatieperiode samen aan de ondersteuning van huurders. WoonFriesland verwijst huurders naar Humanitas door als zij ondersteuning nodig hebben. Zodoende wordt er op een laagdrempelige manier ondersteuning geboden bij bijvoorbeeld lezen en schrijven, computerwerk, betalingsachterstanden, schuldenproblematiek en het terugdringen van eenzaamheid.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

WoonFriesland wil in samenwerking woonwagens realiseren in Smallingerland

In de afspraken is opgenomen dat WoonFriesland, de gemeente Smallingerland en De Bewonersraad zich inzetten om extra standplaatsen binnen de gemeente te realiseren, aangezien Smallingerland een tekort heeft aan woonwagens. De oplevering van 11 standplaatsen en woonwagenwoningen (huur) worden door WoonFriesland in de zomer van 2022 opgeleverd. Aanvankelijk zou de oplevering plaatsvinden in het najaar van 2021. De vertraging is ontstaan

doordat de nutsvoorzieningen nog niet aangesloten konden worden. Het realiseren van standplaatsen en woonwageningen is een unieke ontwikkeling, omdat in de wijde omgeving decennia geen nieuwe locaties zijn ontwikkeld voor de betreffende doelgroep. WoonFriesland respecteert de woonbehoefte en grondrechtelijke positie. Parallel aan de ontwikkeling heeft WoonFriesland een gericht toewijzingsbeleid opgesteld -in co-creatie met de huurdersbelangenorganisatie- wat onder meer het afstammingsbeginsel hanteert.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat WoonFriesland ten aanzien van het thema 'Leefbaarheid' goed heeft gepresteerd. WoonFriesland heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken het leefbaarheidsbudget ingezet. Ook heeft WoonFriesland zich nadrukkelijker gericht op inzet en zichtbaarheid in de wijken en buurten, zowel voor de huurders als de samenwerkingspartners.

WoonFriesland heeft zich ingezet voor leefbare wijken en buurten

WoonFriesland ziet leefbare wijken en buurten als essentieel voor haar huurders. Verschillende ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat de problematiek complexer wordt en de spanningen in wijken en buurten toenemen. WoonFriesland heeft dan ook gewerkt aan een nieuwe adaptieve leefbaarheidsvisie waarin WoonFriesland bijdragen in het fysieke domein wil optimaliseren en het fysieke en het sociale domein samen laat komen. De woningcorporaties zet door middel van het uitbreiden van het aantal buurtbeheerders, consultants, leefbaarheidsprojecten en samenwerkingen en het intensiveren van actief persoonlijk in op het bevorderen de leefbaarheid, met name in wijken en buurten waar de leefbaarheid onder druk staat. WoonFriesland heeft voor wijken en buurten met meer dan 100 woningen een zogenaamde wijkanalyse gemaakt. Allereerst is de leefbaarheid in de wijken en buurten aan de hand van verschillende indicatoren in kaarten gebracht, waarna vervolgens de wensen en behoeften in de wijken en buurten zijn betrokken. Indien de leefbaarheid onder druk staat is een programma met maatregelen vastgesteld, waarin de samenwerking met maatschappelijke partijen van wezenlijk belang is.

WoonFriesland heeft het leefbaarheidsbudget aangewend om haar leefbaarheidsvisie in praktijk te brengen. WoonFriesland heeft onder andere ingezet op het inzetten van wijkadviseurs, het uitbreiden van het aantal buurtbeheerders en woonconsultanten, het schoon, heel en veilig houden van wijken en buurten, het woonmaatschappelijk werk, de achter-de-voordeuraanpak, het bestrijden van overlast en het uitvoeren van plannen ter bevordering van een veilige leefomgeving. Daarbij richt WoonFriesland zich op de buurten en de directe woonomgeving van haar huurders. WoonFriesland heeft gedurende de visitatieperiode € 10,5 miljoen uitgegeven. Daarnaast zijn via de samenwerking Weer Thuis! afspraken gemaakt over het huisvesten van urgente doelgroepen in de wijken en het borgen van de leefbaarheid.



Foto 5: Muurschildering in wooncomplex

WoonFriesland heeft op basis van de leefbaarheidsvisie tevens toegezegd mee te werken aan initiatieven in het kader van leefbaarheid in de wijken en buurten waarin zij substantieel bezit heeft. De initiatieven dienen ten goede te komen aan de huurders. In de visitatieperiode heeft WoonFriesland leefbaarheidsinitiatieven gestimuleerd van huurders en zelf bijgedragen door deelname aan sociale teams, spreekuren in de wijk te initiëren en het organiseren van opruim- en tuinactiedagen. Veelal in samenwerking met haar huurders.

Daarnaast is het noemenswaardig dat WoonFriesland in het kader van leefbaarheid in de visitatieperiode ruim 20 netwerkplekken heeft geopend in de wijken en buurten. Vanuit deze netwerkplekken doen de wijkconsulenten hun werk, en staan zij dicht bij de bewoners en samenwerkingspartners.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave. Vanwege de nadrukkelijke beweging met een integrale aanpak die is ingezet om meer zichtbaar te worden in de wijken en buurten, wordt een extra pluspunt toegekend.

WoonFriesland heeft ingezet op het terugdringen van hennepeteelt

In de prestatieafspraken in Leeuwarden is opgenomen dat WoonFriesland participeert met de convenantpartners conform het Hennepconvenant Noord-Nederland. WoonFriesland heeft in de visitatieperiode in haar hele werkgebied samen met partners gewerkt conform het convenant in de aanpak van hennepeteelt en voortkomende overlast.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

1.6 Beschrijving van de ambities

Jaarplannen 2018, 2019, 2020 en 2021 e.v.

WoonFriesland heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in jaarplannen. Ieder jaar gedurende de visitatieperiode is een jaarplan opgesteld (2018, 2019, 2020, 2021). Het motto in de jaarplannen is 'Gewoon dóen!'. Ook terugkomend in alle jaarplannen is de klantvisie die WoonFriesland hanteert. Deze visie luidt als volgt:

"WoonFriesland is het sociaal verhuurbedrijf met als missie dat wij samen werken aan goed en betaalbaar wonen. Dit doen wij elke dag met hart en ziel, in één keer goed, onder het motto Gewoon dóen!"

Om deze missie waar te maken heeft WoonFriesland op meerdere gebieden ambities:

- Betaalbaar wonen: De huurprijs, inclusief huurtoeslag, past bij het inkomen van de huurder. WoonFriesland kiest ervoor om de huurprijsspiegel voor meer jaren eerlijk en betaalbaar te houden;
- Investeren in kwaliteit en stapsgewijze verduurzaming: WoonFriesland zet in op betaalbare kwaliteitsverbeteringen en verduurzaming van woningen;
- Het verhuren van goede en betaalbare woningen: WoonFriesland focust op haar kerntaak.
- Bedrijfslasten laag houden: Door middel van onderzoek naar rendabele technieken, slimme manieren van woningverbetering en goede interne en externe samenwerking zijn de kosten €

714,- per jaar per verhuurbare eenheid. In de toekomst wil WoonFriesland maximaal € 800 per jaar per verhuurbare eenheid houden.

- Blik op de toekomst: Binnen tien jaar heeft WoonFriesland 85% van het woningbezit op het gewenste niveau in kwaliteit en duurzaamheid. Tegelijkertijd blijven de huren betaalbaar en het woningaanbod rond de 20.000 woningen.
- Innovatie: WoonFriesland vindt verduurzaming van haar bestaande en toekomstige woningbezit van belang. WoonFriesland investeert samen met partners (o.a. universiteit) in het huis van de toekomst, genaamd het DreamHûs.
- Virusveiligheid: WoonFriesland voert vanaf de start van de pandemie haar operationele processen (verhuringen, mutaties, dagelijks en planmatig onderhoud) en kwaliteitsverbeteringen coronaproof uit.

De ambities vertaalt WoonFriesland vervolgens in een aantal doelstellingen. De doelstellingen blijven hetzelfde gedurende de visitatieperiode gelijk (2018, 2019, 2020, 2021). Voor elke doelstelling formuleert WoonFriesland een aantal prestatie indicatoren die jaarlijks worden geactualiseerd.

Portefeuillestrategie 2021-2030 (incl. warmtetransitievisie)

Naast de jaarplannen is de portefeuillestrategie een belangrijk document waarin WoonFriesland haar ambities heeft uitgewerkt. De portefeuillestrategie is in 2021 vastgesteld voor de periode 2021 tot en met 2030 en 2050. Centraal in de portefeuillestrategie staan de ambities om de woningvoorraad in het werkgebied te laten groeien en te verduurzamen, zowel in het kader van de betaalbaarheid en beschikbaarheid voor huurders. De portefeuillestrategie omvat tevens een warmtetransitievisie voor de woningvoorraad van WoonFriesland. De warmtetransitievisie is afgestemd op de gemeentelijke warmtetransitievisies, private initiatieven (bijv. warmtenetten) en maatschappelijk bewegingen (onder andere energiecoöperatie).

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd. WoonFriesland heeft passende ambities geformuleerd en deze op volgbare wijze onderbouwd en uitgewerkt. Daarbij heeft WoonFriesland op uiteenlopende onderwerpen, zowel intern als volkshuisvestelijk, hoge ambities geformuleerd. Tot slot worden de ambities ook daadwerkelijk in praktijk gebracht, dit blijkt niet alleen uit de prestaties, maar ook uit de gesprekken met belanghebbenden.

WoonFriesland heeft haar missie, ambities en doelstelling vastgelegd in jaarplannen. Hoewel WoonFriesland algemene ontwikkelingen op de lokale woningmarkt (de opgaven) niet beschrijft in haar jaarplannen, wordt zichtbaar dat de geformuleerde ambities afgeleid zijn van de betreffende ontwikkelingen. Daarnaast worden de belanghebbenden continu betrokken bij de formulering en aanscherping van ambities, via de reguliere werkgroepen en contacten, van bestuurlijk tot ambtelijk niveau.

Het wordt duidelijk dat de ambities in het jaarplan goed aansluiten op de onderwerpen en opgaven in de prestatieafspraken. WoonFriesland focust zich op de kerntaken als sociaal verhuurbedrijf en heeft bijvoorbeeld de ambitie om de woningvoorraad te verduurzamen en de beschikbaarheid van

woningen te borgen. Als vanzelfsprekend met aandacht voor de financiële positie en (sinds 2020) virusveilig werken. Op onderwerpen heeft WoonFriesland zelfs aanvullende en/of hoge ambities geformuleerd, zoals de inzet op innovaties in het verkrijgen en toepassen van data, het DreamHûs, klimaatadaptatie en de betaalbaarheid zijn hier voorbeelden van. Noemenswaardig in dit kader is bijvoorbeeld ook dat WoonFriesland voor haar eigen bezit transitievisies warmte heeft opgesteld per gemeente, waarbij hetzelfde aggregatieniveau is gebruikt als gemeentelijk wordt toegepast, zodat wederzijds zaken makkelijk aangepast en ingepast kunnen worden.

In de portefeuillestrategie zijn de ambities meer volgbaar onderbouwd. WoonFriesland heeft bij de totstandkoming van het portefeuilleplan bijvoorbeeld gebruik gemaakt van onderzoeken naar de woningmarkt, de maatschappelijke opgaven en het beleid bij andere organisaties. De uitgangspunten worden in het portefeuilleplan uitgebreid toegelicht, aan de hand van de gesignaleerde ontwikkelingen. Daarnaast constateert de visitatiecommissie dat de uitgangspunten die in het portefeuilleplan centraal staan goed aansluiten bij de lokale opgaven. Een goed voorbeeld is de inzet van WoonFriesland om actief te blijven in de kleine dorpen en kernen ten behoeve van de maatschappelijke opgave. De woningbehoefte in de dorpen maakt dat de prognoses voor krimp vooralsnog zijn getemporeerd. De dorpen zijn weer steeds populairder geworden, waardoor van directe krimp geen sprake is. Van daaruit blijkt de strategische keuze van WoonFriesland een goed uitgangspunt om op de veranderende opgave te anticiperen.

WoonFriesland actualiseert de ambities en de doelstellingen jaarlijks aan de hand van de jaarplannen. Daarnaast is de portefeuillestrategie in 2021 geactualiseerd als gevolg van de veranderende omstandigheden op de woningmarkt en in de bredere maatschappelijke context.

De visitatiecommissie beoordeelt hiermee dat de ambities en opgaven van WoonFriesland passend zijn, en op onderwerpen zelfs hoog zijn. Of de ambities in lijn liggen met lokale ontwikkelingen wordt niet direct duidelijk in de jaarplannen, maar wel in de portefeuillestrategie. Daarnaast zorgt de continue betrokkenheid van belanghebbenden er ook voor dat de ambities blijven aansluiten. De jaarlijkse actualisatie laat zien dat WoonFriesland haar ambities monitort, hierop reflecteert en steeds vooruit kijkt om doelstellingen aan te passen aan toekomstige ontwikkelingen.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van WoonFriesland 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 WoonFriesland, 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 onderzochte gemeenten in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met een vertegenwoordiging van de Bewonersraad en de gemeenten Leeuwarden, Tytsjerksteradiel, Heerenveen, Opsterland en Schiermonnikoog (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken.

WoonFriesland werkt met verschillende organisaties samen die huurders vertegenwoordigen. De Huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland, behartigt de belangen van het overgrote deel van de huurders van WoonFriesland en ook die van andere corporaties. Daarnaast werkt men samen met huurdersbelangenvereniging Heerenveen en Huurdersvereniging De Brandaris Terschelling, die specifiek zijn voor WoonFriesland, en samen met De Bewonersraad optrekken in het Platform Huurders WoonFriesland. De prestatieafspraken worden echter door De Bewonersraad gemaakt vanwege de aansluiting op regionale opgaven binnen Friesland.

Daarnaast is een groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissies heeft gesproken met de accountant en ketenpartners in onderhoud en verduurzaming.

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

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

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

Tabel 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: beschikbaarheid	8,0	8,1	8,0	8,0
Thema 2: betaalbaarheid	8,5	7,8	8,5	8,3
Thema 3: woningkwaliteit en duurzaamheid	9,0	8,6	8,0	8,5
Thema 4: wonen, welzijn, zorg en bijzondere doelgroepen	8,0	7,8	-	7,9
Thema 5: leefbaarheid	7,0	7,8	8,0	7,6
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	9,0	8,2	8,7	8,6
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Influens op beleid	9,0	7,2	8,0	8,1
Gemiddeld				8,2

2.3.1 Thema 1: Beschikbaarheid

8,0

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van WoonFriesland ten aanzien van beschikbaarheid met een goed.

Huurders

De Bewonersraad is tevreden over de inzet van WoonFriesland in het kader van de beschikbaarheid. WoonFriesland doet wat ze kan op dit vlak, al ligt er wel een opgave. WoonFriesland dringt in bestuurlijke overleggen ook aan op beschikbaarheid van kavels, wat voor gemeenten lastig is. Daarnaast is WoonFriesland ook bereid om breder te kijken, en in te zetten op het realiseren van vernieuwende en innovatieve concepten. Dit wordt zeer gewaardeerd in het veld. Als voorbeeld worden de leasewoningen genoemd. Ook andere ingewikkelde opgaven als de beschikbaarheid van woonwagens pakt WoonFriesland op.

Gemeenten

De gemeenten zijn in de breedte erg tevreden over de inzet van WoonFriesland ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad. De druk op de woningvoorraad is echter hoog. WoonFriesland denkt mee om de woningvoorraad op lokaal passende wijzen te ontwikkelen en heeft aangegeven te willen investeren in de woningvoorraad. In enkele gemeenten is al daadwerkelijk nieuwbouw en transformatie gerealiseerd de afgelopen periode. In andere gemeenten volgen de resultaten de komende periode, of zit het initiatief nog in de voorbereidingsfase. Tegelijkertijd zijn de verkopen beperkt gebleven.

Men ziet dat WoonFriesland wil investeren, maar dat de realisatie soms nog achter blijft bij de intentie. Dit is echter WoonFriesland niet aan te rekenen omdat er bijvoorbeeld door gebrek aan gronden weinig mogelijk is. WoonFriesland zoekt wel proactief naar oplossingen. Bijvoorbeeld door

ook in dorpen te willen bouwen, en de gemeente mee te laten denken over waar Buurblok gerealiseerd kan worden.

Een ander aandachtspunt dat wordt genoemd is de differentiatie van de woningvoorraad. De ontwikkeling naar meer eenpersoonshuishoudens, vergrijzing en duurder wordende koopwoningen, zorgen ervoor dat de vraag naar een gedifferentieerder woningaanbod sterker wordt. Ook ten behoeve van doorstroming. Een gemeente merkt op dat het gesprek over doorstroming lastig is, en verwacht hierin van WoonFriesland een meer zakelijke houding.

Overige belanghebbenden

Slechts één overige belanghebbende heeft zicht op de prestaties van WoonFriesland ten aanzien van beschikbaarheid. Deze belanghebbende is van mening dat WoonFriesland zich goed inzet voor de beschikbaarheid. Onder meer door sterk in te zetten op het vergroten van de aantallen sociale huurwoningen, ook in de samenwerkingen met bouwpartners en proposities. WoonFriesland zoekt nadrukkelijk naar mogelijkheden om de opgave in te vullen, en legt deze ambitie ook neer bij haar medewerkers, dat doen ze goed.

2.3.2 Thema 2: Betaalbaarheid

8,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van WoonFriesland ten aanzien van betaalbaarheid met een goed.

Huurders

De Bewonersraad beoordeelt de inzet van WoonFriesland ten aanzien van betaalbaarheid als zeer goed. WoonFriesland heeft betaalbaarheid centraal staan in haar handelen, en huurdersgeld is een centraal motto binnen de organisatie. Hier wordt de huurdersvertegenwoordiging erg blij van.

Een aandachtspunt voor WoonFriesland is nog wel de communicatie richting individuele huurders op dit onderwerp. Dat kan in de ogen van de Bewonerscommissie beter en zorgvuldiger, omdat het grote impact kan hebben op de huurders. Als voorbeeld wordt een brief genoemd over de voorschot energielasten. De brief werd laat verstuurd, terwijl het voor de huurders echt impact heeft.

Gemeenten



Foto 6: Opgeknapt en ingericht gezamenlijk dakterras

Wel merken enkele gemeenten op dat er spanning is op de betaalbaarheid, omdat de huren over het algemeen steeds hoger worden, en het aandeel lage huren steeds kleiner wordt. Men gaat hierover met WoonFriesland in gesprek. In een andere gemeente worden koopwoningen steeds duurder, dus zou men graag zien dat WoonFriesland gaat meedenken over doorstroming.

De gemeenten zijn erg tevreden over de inzet van WoonFriesland ten aanzien van betaalbaarheid, en beoordelen deze als goed. WoonFriesland heeft nadrukkelijk woonproducten met betaalbare huren, dit heeft men goed op orde. Daarbij wordt ook, gezamenlijk met de gemeente en Bewonersraad, gekeken naar de woonlasten en het verduurzamen van de woningvoorraad in relatie tot betaalbaarheid.

Overige belanghebbenden

Enkele belanghebbenden hebben zicht op de prestaties van WoonFriesland op dit onderwerp. Zij geven aan dat WoonFriesland zich inzet om de betaalbaarheid van woningen te borgen, en hier actief op stuurt. Bijvoorbeeld door verduurzaming en efficiëntie in de bedrijfsvoering en werkprocessen. WoonFriesland betreft hier ook haar samenwerkingspartners in, dat doen ze goed.

2.3.3 Thema 3: Woningkwaliteit en duurzaamheid

8,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van WoonFriesland ten aanzien van woningkwaliteit en duurzaamheid met een zeer goed.

Huurders

De Bewonersraad is erg enthousiast over de inzet op dit onderwerp, en beoordeelt deze als zeer goed. WoonFriesland zet zich actief in voor de verbetering van de kwaliteit en de energieprestatie. De corporatie is bijvoorbeeld innovatief in de samenwerking rondom DreamHûs, en er worden zonnepanelen geplaatst in samenwerking met Wocozon. Wel merkt de Bewonersraad op dat WoonFriesland iets actiever mag acteren richting Wocozon. Er is bijvoorbeeld nog veel onduidelijkheid bij huurders over de afrekening en kosten.

Wat de Bewonersraad verder erg waardeert is dat WoonFriesland ook ontvankelijk is om naar de behoeften en wensen van huurders te luisteren. Wanneer een woning bijvoorbeeld aan de beurt is voor onderhoud, maar de huurder liever zonnepanelen wil in plaats van een nieuwe badkamer, dan staat WoonFriesland open om hierover mee te denken.

Gemeenten

De gemeenten zijn erg tevreden over de prestaties van WoonFriesland ten aanzien van de woningkwaliteit en de duurzaamheid, en beoordelen deze gemiddeld als zeer goed. De woningen van WoonFriesland zien er goed uit. WoonFriesland is daarnaast ook innovatief op het gebied van verduurzaming, wat een woonlastverlaging voor de huurders oplevert. Zo was WoonFriesland één van de eerste corporaties die innoveerde met lease zonnepanelen. Ook innovatieve samenwerkingen in Buurblok en Dreamhûs worden door de gemeenten gewaardeerd. De opgedane kennis wordt ook door WoonFriesland gedeeld.

Twee gemeenten merken tegelijkertijd op dat WoonFriesland ten aanzien van de warmtetransitie haar eigen visie hanteert en richting de gemeente zakelijk acteert. Men wil niet meedoen, of maakt allerlei voorbehouden over systeemkeuzes. De gemeenten vinden dit lastig omdat zij bevoegd gezag zijn ten aanzien van de transitievisie warmte. Men ziet hierin de strategie van WoonFriesland om maximaal grip te houden op de uitkomsten. WoonFriesland zou een dergelijke ontwikkeling tevens vanuit het belang van de gemeente moeten bekijken.

Een gemeente geeft mee dat de wijze waarop in de gemeente gerenoveerd is in bewoonde staat geen schoonheidsprijs verdient. WoonFriesland had wel vervangende ruimte geregeld, maar daar maakten huurders onvoldoende gebruik van. Bovendien was de vergoeding die huurders ontvingen om de woning weer in orde te maken te beperkt in de ogen van de gemeente. De gemeente en WoonFriesland hebben daar ook reeds gesprekken over gevoerd.

Overige belanghebbenden

Belanghebbenden geven aan dat WoonFriesland ten aanzien van de woningkwaliteit en verduurzaming nadrukkelijk inzet op innovaties, dat doen ze goed. Maatregelen moeten betaalbaar en haalbaar zijn, daar stuurt men op. Een belanghebbende geeft nog mee dat WoonFriesland nog

stappen kan maken in het integraal meenemen van zonne-energie en opslag in renovatie en nieuwbouw.

2.3.4 Thema 4: Wonen, welzijn, zorg en bijzondere doelgroepen

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van WoonFriesland ten aanzien van wonen, welzijn, zorg en bijzondere doelgroepen met een goed.

Huurders

De Bewonersraad is erg tevreden met de inzet van WoonFriesland ten aanzien van wonen, welzijn, zorg en bijzondere doelgroepen. De Bewonersraad en WoonFriesland hebben vergelijkbare visies als het gaat om de inzet van WoonFriesland op dit onderwerp. De draagkracht en draaglast in wijken en buurten is echt belangrijk voor de Bewonersraad. WoonFriesland kijkt op wijkniveau naar wat in een buurt of straat mogelijk is. Dat doen ze goed.

De Bewonersraad en WoonFriesland trekken ook gezamenlijk op richting bijvoorbeeld de gemeente en zorgpartijen. Zo wordt nu om een borging gevraagd bij zorgpartijen, bij de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Ook willen de Bewonersraad en WoonFriesland bij de inkoop van zorg geconsulteerd worden door de gemeenten. Dit heeft men nu ook opgepakt richting de gemeenten.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat WoonFriesland zich naar tevredenheid inzet voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. WoonFriesland heeft bijvoorbeeld de voorraad voor senioren uitgebreid de afgelopen periode. De druk op de woningvoorraad is echter hoog, waardoor het huisvesten van bijzondere doelgroepen, zoals spoedzoekers en statushouders, onder druk staat. De consequenties voor WoonFriesland zijn groot, maar de corporatie is wel bereid om mee te denken in de opgaven. Het is niet eenvoudig voor woningcorporaties om snel te anticiperen op te toenemende opgaven. Er zijn ook regionale convenanten afgesloten om de opgaven in te vullen.

Een gemeente geeft wel aan dat ze verwacht dat WoonFriesland een trekkersrol neemt in en zicht heeft op de huisvestingsbehoefte van de verschillende doelgroepen, die niet opgelost kan worden in de standaard producten. Hierin blijft WoonFriesland nog achter volgens de gemeente.

Overige belanghebbenden

De gesproken overige belanghebbenden hebben geen zicht op de prestaties van WoonFriesland op dit onderwerp.

2.3.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,6

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

Huurders

De Bewonersraad beoordeelt de inzet van WoonFriesland ten aanzien van leefbaarheid met ruim voldoende. WoonFriesland doet wat zij moet doen. Wel komen er steeds meer overlastmeldingen binnen, en men twijfelt wel eens over hoe WoonFriesland hiermee omgaat. De hulpdienst van de Bewonersraad wordt soms met het kluitje in het riet gestuurd. WoonFriesland zou nog meer op zoek moeten gaan naar de vraag achter de vraag. Dit vraagt ook wat van de medewerkers van WoonFriesland die in contact staan met de huurders. Hier is de corporatie niet uniek in, maar is wel een aandachtspunt. De Bewonersraad heeft het idee dat de mensen die in de wijken rondlopen niet altijd weten wat hun mandaat is, een steuntje in de rug zou hier wellicht bij helpen.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de inzet van WoonFriesland op het onderwerp leefbaarheid gemiddeld als goed. Men geeft aan dat WoonFriesland oog heeft voor sociale problematiek in wijken en buurten, in samenwerking met de gemeente. De corporatie doet bijvoorbeeld mee aan buurtbemiddeling, vroegsignalering, gebiedsteams, en in andere samenwerkingen op het sociaal domein. Ook heeft WoonFriesland oog voor tuinen en ontmoetingsruimten.



Foto 7: Herinrichting binnentuin centrum Leeuwarden

Tegelijkertijd merkt een gemeente op dat WoonFriesland als gevolg van de herziene Woningwet haar leefbaarheidsinzet destijds heeft laten afnemen, en nu weer laat toenemen. Er is sprake van een gezamenlijke zoektocht naar de verdeling van verantwoordelijkheden. De gemeente geeft aan dat WoonFriesland hierin meer omgevingsbewust kan opereren en meer zou mogen bijdragen aan het gemeenschappelijk belang. WoonFriesland is aanwezig, maar het echte commitment lijkt er nog niet te zijn.

Daarnaast noemen enkele gemeenten nog incidenten. Zoals overlast die lang is blijven liggen bij WoonFriesland, en pas werd opgelost nadat de wethouder, politie en bestuur betrokken werden. Men zou graag zien dat het in de reguliere processen wordt opgelost. Een andere gemeente geeft aan dat woonconsulenten niet altijd even vriendelijk of coöperatief zijn richting huurders, al ligt dit deels ook in de functie, omdat huurders niet altijd hun zin kunnen krijgen. Tot slot is een gemeente verrast door een huisuitzetting tegen de afspraken in, terwijl de gemeente hier ook deels verantwoordelijk voor is, helemaal op een eiland waar bewoners geen alternatieven hebben.

Overige belanghebbenden

Slechts één gesproken overige belanghebbende heeft de prestaties van WoonFriesland in relatie tot leefbaarheid kunnen beoordelen. Deze belanghebbende geeft aan dat WoonFriesland oog heeft voor de leefbaarheid in wijken en buurten, en dit in projecten ook altijd centraal stelt, zowel op fysiek als sociaal vlak.

2.3.6 Relatie en communicatie

8,6

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met WoonFriesland met een zeer goed.

Huurders

De Bewonersraad is erg tevreden met de relatie en communicatie met WoonFriesland en beoordeelt deze als zeer goed. De samenwerking loopt erg goed. De Bewonersraad kan goede gesprekken en discussies voeren met WoonFriesland, op onderwerpen. Ook als er iets speelt weet men elkaar snel te vinden.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat de relatie met WoonFriesland naar tevredenheid verloopt, en beoordelen deze uiteenlopend van ruim voldoende tot zeer goed. De samenwerking is constructief, betrouwbaar, punctueel en professioneel, waarbij sprake is van korte lijnen. De bereikbaarheid van WoonFriesland is goed, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Als zaken aangekaart worden, pakt WoonFriesland dit ook snel op. Een gemeente merkt wel op dat er bezuinigd is op relatiemanagement, waardoor de relatiemanagers 6 á 7 gemeenten bedienen.

De gemeenten merken ook op dat ze met WoonFriesland goede gesprekken kunnen voeren over volkshuisvestelijke opgaven en kansen. Enkele gemeenten geven aan dat WoonFriesland hierin ook zoekt naar mogelijkheden, bijvoorbeeld in vernieuwing en innovatie. Een gemeente geeft aan dat WoonFriesland beleid en concepten ook echt tot realisatie en uitvoering brengt, wat wordt gewaardeerd. De open houding van WoonFriesland om informatie en kennis te delen wordt ook positief ontvangen.

Verder wordt door enkele gemeenten opgemerkt dat WoonFriesland ook een zakelijke toon voert, of in eerste instantie zo overkomt. WoonFriesland volgt hierin ook nadrukkelijk haar eigen visie en belang. Een gemeente geeft aan dat dit blijkt te staan voor kwaliteit en efficiëntie, wanneer men elkaar leert kennen. Een andere gemeente geeft juist aan dat de relatie ruimte biedt om minder formeel te handelen. De gemeente zou bij voorkeur zien dat meer samengewerkt wordt vanuit gemeenschappelijke opgaven.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn onverdeeld allen erg tevreden met de relatie en communicatie met WoonFriesland, en beoordelen deze allemaal als goed of zeer goed. De samenwerking verloopt prettig, men weet elkaar goed te vinden, zowel bestuurlijk als op operationeel niveau. Hierbij wordt meermaals opgemerkt dat belanghebbenden het hierbij ook erg prettig vinden dat WoonFriesland een doorpakkende organisatie is, waarbij vertrouwen, goede afstemming en afspraken de basis vormen. Dit maakt WoonFriesland een 'eigen' organisatie. Ook wordt de beweging van cijfers naar de brede sociale opgave erg gewaardeerd. Men geeft aan dat WoonFriesland open is, en zoekt naar gedeeld eigenaarschap en co-creatie.

2.3.7 Invloed op beleid

8,1

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van WoonFriesland met een goed.

Huurders

De Bewonersraad is van mening dat WoonFriesland zeker open staat voor de invloed op beleid van buitenaf, en beoordeelt dit als zeer goed. Waar het kan is WoonFriesland op zoek naar co-creatie; de huurders worden betrokken bij de uitwerking van beleid, zoals portefeuilleplannen. De benadering vanuit WoonFriesland is proactief, wanneer de corporatie een idee heeft, wordt de Bewonersraad gevraagd om aan de voorkant mee te denken. Hierdoor is er veel ruimte voor discussie en daadwerkelijk invloed op de vorming van het beleid.

De Bewonersraad merkt wel dat er op onderwerpen een discrepantie zit tussen de top van de organisatie en de operationele uitvoering. Als voorbeeld wordt genoemd dat de hulpdienst van de Bewonersraad wel eens vastloopt bij contact in de uitvoering met WoonFriesland, en er geen serieuze oplossing wordt gezocht. Wanneer het betreffende probleem dan hoger in de organisatie wordt aangekaart, wordt het wel opgepakt. Ook lager in de organisatie zou dit mandaat moeten liggen. De huurders hebben dit ook bespreekbaar gemaakt bij WoonFriesland, en de corporatie is hiermee aan de slag.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de mate waarin WoonFriesland invloed op beleid geeft uiteenlopend, van onvoldoende tot zeer goed, en gemiddeld als ruim voldoende. De gemeenten geven aan dat WoonFriesland een professionele corporatie is met aandacht voor de behoefte van de huurders.

Verschillende gemeenten geven aan dat de samenwerking de afgelopen periode een ontwikkeling heeft doorgemaakt op dit vlak. Men bespreekt steeds meer en structureler de gezamenlijke lokale maatschappelijke opgaven, zowel op beleids- als op uitvoeringsniveau. Hierbij worden als voorbeelden de gemeentelijke woonvisies, de huisvesting van statushouders en DreamHûs genoemd.

Enkele andere gemeenten zijn minder tevreden over de invloed op beleid. Zij geven aan dat zij ervaren dat de visie van WoonFriesland centraal staat, en men niet echt samenwerkt vanuit het gezamenlijk verkennen van de lokale maatschappelijke opgave. WoonFriesland komt dan over als een partij die goed weet wat ze wil, en deelt dit met de gemeenten. Men staat echter niet open om mee te denken met de lokale opgaven van de gemeente, terwijl de maatschappelijke ontwikkelingen daar steeds meer naar vragen, en de kerntaak breder wordt dan het verhuren van woningen.

WoonFriesland zou de buitenwereld meer mogen betrekken. Als voorbeeld worden de masterclasses genoemd. Het is heel positief dat deze worden georganiseerd door WoonFriesland, maar er wordt toch een gebrek aan ruimte om vragen te stellen ervaren. De sessies komen dan meer over als uitleggen in plaats van overleggen.

Overige belanghebbenden

De invloed op beleid wordt door de overige belanghebbenden eveneens als goed tot zeer goed beoordeeld. WoonFriesland is een zakelijke partner, die open staat voor samenwerking en ook begrip heeft voor de belangen en situatie van haar partners. Verschillende belanghebbenden ervaren dat de gezamenlijkheid ook steeds meer centraal staat in de samenwerking. Hierbij luistert WoonFriesland ook echt naar de input die geleverd wordt.

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. Onderstaand volgende belangrijkste punten in samengevatte vorm. In de bijlage is een gedetailleerder overzicht opgenomen dat een beter beeld geeft van wat individuele belanghebbenden hebben meegegeven.

2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden het beeld mee dat WoonFriesland, een benaderbare corporatie is die de huurder centraal stelt. De corporatie is eigengereid, maar dit siert ze ook. Ook worden vaak grote betrokkenheid en drive genoemd als goede punten.

De belanghebbenden zijn ook van mening dat WoonFriesland een goed standaardproduct heeft, maar ook echt inzet op innovatie en vernieuwing. De eerder beschreven initiatieven Buurblok en het Dreamhûs worden als voorbeelden genoemd. De gemeenten waarderen het organiseren van masterclasses voor de raad zeer, hierdoor krijgt men veel beter inzicht in waar WoonFriesland mee bezig is en waar men tegenaan loopt.

Het wordt ook gewaardeerd dat WoonFriesland niet angstig is voor de krimp in de dorpen. Daar willen ze ook investeren, en zien een opgave. Het is goed en nodig dat ze dit aandurven, ze hebben duidelijk visie.

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.

WoonFriesland kan zich verbeteren in de tijd die men nodig heeft om op klachten van bewonerscommissies te reageren. Positief is wel dat punt inmiddels goed heeft opgepakt en ook in de volle breedte aandacht heeft gegeven.

Een ander punt ter verbetering betreft het toewerken naar partnerschap en een andere wijze van samenwerken. De gemeente ziet daarbij opschaling als optie, door meer in regionaal verband samenwerking te zoeken. WoonFriesland toont immers al ambassadeurschap op een niveau dat de gemeentegrenzen overschrijdt, bijvoorbeeld ten aanzien van duurzaamheid. De gemeenten geven ook aan dat nog beter onderscheid tussen gemaakt kan worden tussen wat de corporatie niet mag doen (wettelijk), of wat ze niet kunnen of willen doen (financieel bijvoorbeeld).

2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging hoopt dat WoonFriesland zo blijft door gaan, waarbij de eigenheid bewaakt moet worden.

Gemeenten

- WoonFriesland is toe aan een nieuwe fase. Het bestuur heeft veel gedaan om de eigen organisatie op orde te krijgen, maar de organisatie komt in een andere fase: Van binnen naar buiten (als boodschap), waarbij geïnvesteerd moet worden in belanghebbenden en de positie van WoonFriesland in de samenleving.

Overige belanghebbenden

- Belanghebbende probeert WoonFriesland te verleiden om actief te worden in de middenhuur (niet-DAEB), omdat ze daar een goede bijdrage zouden kunnen leveren aan de opgaven.
- Op IT-vlak zou WoonFriesland nog de stap naar de cloud moeten gaan maken.

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.

Huurders



Foto 8: Binnenplein voormalig kazernecomplex Leeuwarden

De Bewonersraad geeft aan dat het proces van prestatieafspraken doorgaans goed loopt, zowel ambtelijk als bestuurlijk. Partijen weten elkaar goed te vinden, en er worden goede gesprekken gevoerd. De Bewonersraad merkt op dat het helpt dat WoonFriesland en de huurders op veel onderwerpen een gelijke visie in de opgave hebben, wat co-creatie toepasselijk maakt, men zoekt elkaar dan ook proactief op als het nodig is. De Bewonersraad is hier erg tevreden over.

per gemeente in het werkgebied. Waar de afspraken van minder hoog niveau en minder concreet zijn, merkt de Bewonersraad ook dat er weinig prestaties van de grond komen vanuit de betreffende gemeente. Men zoekt hierin als Bewonersraad ook proactief de corporaties op, om gezamenlijk te kijken hoe dit proces richting de gemeente is aan te vliegen.

De Bewonersraad is van mening dat de kwaliteit en het niveau van de prestatieafspraken sterk wisselt

Gemeenten

De gemeenten geven aan tevreden te zijn over de kwaliteit van de afspraken. De afspraken zijn volledig en dekkend bij de opgaven. De kwaliteit van de afspraken heeft in verschillende gemeenten de afgelopen jaren ook een ontwikkeling doorgemaakt, waarbij de afspraken concreter en meerjarig worden. In een gemeente is door te werken met pitches en speerpunten meer focus aangebracht in het proces, wat goed werkt in het concreter maken van de afspraken. In een andere gemeente zijn om deze reden werkgroepen ingesteld om de afspraken meer gestructureerd uit te kunnen werken. Ook wordt opgemerkt dat de opgaven in het sociaal domein steeds belangrijker worden in de prestatieafspraken.

In de concretisering van de afspraken merkt één gemeente als aandachtspunt op dat men het idee heeft dat WoonFriesland de afspraken beschouwd als formeel contract, waardoor een formele onderhandelings sfeer ontstaat. WoonFriesland wil dan ook alleen afspraken maken die zij ook zeker kan realiseren. Omdat de gemeente beperkt zicht heeft op de financiële polsstok van WoonFriesland, kan men hier ook minder goed in meedenken en bewegen. Het komt daarom ook voor dat de gemeente verrast wordt door investeringsruimte die WoonFriesland blijkt te hebben als de afspraken worden gemaakt.



Foto 9: Herinrichting binnenplein centrum Leeuwarden

begeleider, om echt gelijkwaardig het gesprek te kunnen voeren.

Een andere kanttekening die een gemeente meegeeft is dat de heldere visie van WoonFriesland tevens het proces van de prestatieafspraken beïnvloed. Er is in mindere mate sprake van een samenwerking en lijkt het soms aan mandaat te ontbreken om zelfstandig afspraken te maken die afwijken van het beleid. Daarbij zijn de biedingen van WoonFriesland weinig specifiek voor de lokale context. Deze gemeente mist het eerder beschreven samen optrekken om lokale opgaven in kaart te brengen en samen specifiek lokaal beleid te ontwikkelen.

Het proces om tot prestatieafspraken te komen heeft zich continu ontwikkeld. De lokale driehoek is betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken. In enkele gemeenten was sprake van wisselingen in personeel (zowel bij de gemeente als bij WoonFriesland), waardoor men gezamenlijk opnieuw tot een werkend proces moest komen. Dit is goed bespreekbaar en opgepakt. Ook vindt er jaarlijkse evaluatie en actualisering van de afspraken plaats.

Een gemeente geeft bestuurlijk aan dat het echte gesprek over de opgaven achterwege blijft, vanwege de vele betrokken partijen. Men hoopt hierin in de toekomst, met een nieuwe woonvisie, meer inhoudelijke discussies te kunnen hebben.

Hierbij is het ook van belang dat de gemeente niet de trekkersrol heeft, maar deze wordt belegd bij een externe

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van WoonFriesland 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	Eindeijfer
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 en gedegen wijze waarop WoonFriesland de signalen en informatie over de lokale opgaven meeneemt in haar besluitvorming over vermogensinzet.

WoonFriesland heeft begrotingen die aansluiten op haar ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid

WoonFriesland heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een jaarplan met daarin opgenomen een jaarbegroting en een meerjarenbegroting voor de komende 10 jaar opgesteld. In het jaarplan gaat WoonFriesland gedetailleerd en uitgebreid in op thema's waar zij vanuit haar missie, visie en strategie aan wil werken. Hierdoor ontstaat een goed beeld van de mogelijkheden die WoonFriesland heeft voor haar vermogensinzet. Er is een goede balans tussen enerzijds maatschappelijke opgaven en doelen en uitleg over hetgeen WoonFriesland gaat doen en wil bereiken. Ook wordt zoveel mogelijk een bedrag of hoeveelheid aangegeven.

Zo wordt bijvoorbeeld binnen het thema "Volkshuisvestelijke prestatie" aangegeven dat hiervoor de volgende bedragen zijn uitgetrokken:

- Verbeteren van kwaliteit en energieprestatie: € 23,2 mln.
- Onderhoudsbestedingen: € 31,0 mln.
- Sloop/Nieuwbouw: nieuwbouw 86 woningen: € 16,8 mln, sloop 16 woningen: € 2,9 mln.
- Leefbaarheidsbestedingen: € 2,7 mln (biedingen).

De financiële vertaling in de begroting en de meerjarenbegroting is echter niet een op een te herleiden naar de eerder in het plan beschreven opgaven. Er wordt een meer functionele indeling gekozen die min of meer losstaat van de in het jaarplan beschreven opgaven.

De visitatiecommissie wil WoonFriesland daarom meegeven in de jaarlijkse begroting en meerjarenbegroting en duidelijkere relatie te leggen met de maatschappelijke opgaven die WoonFriesland wil invullen zoals deze in het jaarplan zijn opgenomen. Hierdoor is het beter mogelijk al in de begroting een doorkijk te krijgen wat de verwachte resultaten van het voorgenomen beleid op volkshuisvestelijk gebied zijn, welke afwegingen zijn gemaakt en wat daarvan gevolgen voor de vermogensinzet van WoonFriesland zijn.

WoonFriesland heeft verschillende toetsen vastgelegd in het investeringsstatuut

Het investeringsstatuut geeft gestructureerd aan op elke wijze investeringen en desinvesteringen door WoonFriesland worden voorbereid, beoordeeld en uitgevoerd. Hierbij is het aansluiten van de (des-) investeringen op de strategische koers en de prestatieafspraken een belangrijk onderdeel. In november 2021 heeft WoonFriesland het investeringsstatuut voor het laatst geactualiseerd.

WoonFriesland weegt meerdere belangen goed af bij haar vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de ontvangen documentatie en de gevoerde gesprekken met bestuur, directie, management en RvC van WoonFriesland vastgesteld dat WoonFriesland goed nadenkt over de wijze waarop zij haar vermogen voor de verschillende opgaven wil inzetten. Hierbij worden duidelijk standpunten en belangen tegenover elkaar afgewogen, waarbij het belang van de huurders duidelijk wordt meegenomen.

Bij de discussies worden ook signalen die op tal van niveaus, van micro tot macro worden verzameld meegenomen. WoonFriesland maakt hierbij gebruik van de zogenoemde 'Scrum'-techniek. Bij discussies over de inzet over het kwaliteitsverbetering worden bijvoorbeeld de signalen en wensen die de consulent van huurders krijgt mee in de scrum gebracht. Dit geldt ook voor de informatie die uit de zogenoemde keukentafelgesprekken over persoonlijke omstandigheden en verzoeken worden gekregen.

Met huurdersbelangenorganisaties is er veelal sprake co-creatie over hetgeen nodig is, bijvoorbeeld over het uitrustingsniveau van een standaardwoning en de doelstellingen bij living lab en DreamHûs.

Door de bovenstaande opzet, kan WoonFriesland goed verantwoorden waarom zij bijvoorbeeld inzet op een bepaald project of prioriteit geeft aan betaalbaarheid.

Bij WoonFriesland wordt bij de vermogensinzet sterk gestuurd op het kunnen terugbetalen van de leningen. Ondanks het feit dat de operationele kasstromen onder druk staan, wil men niet 'bijlenen' om dit te compenseren. In plaats daarvan wordt scherp aan de wind gezeild om de juiste balans te vinden tussen inzet voor maatschappelijke opgaven en solide financiële verhoudingen.

WoonFriesland monitort de vrije bestedingsruimte

WoonFriesland monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages. Voor het weergeven van de financiële continuïteit van WoonFriesland aan het einde van 2021 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 50% (norm Aw ≤ 85 %)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 2,3 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 70,4% (norm Aw ≥ 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 hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat WoonFriesland op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Verder is er de komende jaren sprake van een situatie waarbij de kengetallen zich wat meer richting de norm bewegen, maar nog wel ruimschoots aan de goede kant blijven of stabiel blijven.

WoonFriesland is ook alert op mogelijkheden haar vermogensinzet te verruimen. Een goed voorbeeld daarvan is de overname van woningen van ongeveer 300 woningen van collega-corporatie Mooiland. De overname past in het beleid van WoonFriesland om in heel Friesland, ook in de kleinere kernen en dorpen, uit te breiden in de kerntaak; goede en betaalbare sociale huurwoningen voor mensen die dat nodig hebben. WoonFriesland heeft daarom haar zorgvastgoed en bedrijfsonroerend goed inmiddels verkocht om te kunnen focussen op sociale woningen.

Een ander voorbeeld waaruit blijkt dat WoonFriesland goed oog heeft voor het inzetten van vermogensruimte betreft het afschaffen van de verhuurdersheffing. Deze is namelijk al verwerkt in het portefeuilleplan en de herijking daarvan.

De visitatiecommissie ervaart bij WoonFriesland een sterke moreel plichtsbesef dat men plannen moet maken en realiseren, zodat het huurdersgeld in Friesland blijft. Dit besef is extra van belang omdat het gemiddelde inkomen van bewoners van Friesland erg laag is ten opzichte van het gemiddelde in Nederland. WoonFriesland is daarom alert op het creëren en inzetten van vermogensruimte.

WoonFriesland heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit en scoort goed op doelmatigheid

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van WoonFriesland beoordeeld. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit. De risico inschatting is 'laag' op alle onderdelen van het beoordelingskader dat Aw hanteert.

WoonFriesland scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten voor ieder jaar in de visitatieperiode een A-score. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogst haalbare. De lasten zijn in de afgelopen jaren per vhe wel iets toegenomen van 722 euro per vhe in 2018 tot 765 euro per vhe in 2021.

Ondanks de stijging is de visitatiecommissie van mening dat WoonFriesland een goed kostenbewustzijn heeft. De stijging is namelijk in lijn met de breder waarneembare stijging van beheerkosten binnen de sector vanwege de toegenomen administratieve druk. Daarnaast speelt dat WoonFriesland sterk inzet op digitalisering en ontwikkelingen die inzet van hoger gekwalificeerd personeel vragen. Dit leidt uiteraard tot hogere kosten, maar heeft ook een duidelijk effect op de kwaliteit en scope waarmee aan de opgaven wordt gewerkt.

De kosten per vhe van WoonFriesland zijn bovendien (flink) lager dan het gemiddelde over heel Nederland, te weten 846 euro per vhe. Het lage kostenniveau betekent dat WoonFriesland in principe meer vermogen heeft kunnen inzetten voor de maatschappelijke opgaven.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van WoonFriesland 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	8,0	8,0	33%	8,0
	Prestatiesturing	8,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		8,0	8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording	8,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

4.3.1 Strategievorming

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de onderbouwing van de ambities in het portefeuilleplan en het jaarplan en de vertaling van naar doelstellingen en prestatie-indicatoren.

WoonFriesland heeft het portefeuilleplan geactualiseerd

WoonFriesland heeft het portefeuilleplan voor de periode tot 2050 geactualiseerd, inclusief een warmtetransitievisie. Daarbij zijn allereerst het strategische kader en de uitgangspunten geïnventariseerd die richtinggevend zijn voor de portefeuillestrategie. Vervolgens is een uitgebreide

marktanalyse uitgevoerd op basis waarvan een wensportefeuille is bepaald en scenario's voor het realiseren van de wensportefeuille zijn uitgewerkt. De haalbaar geachte portefeuille, de zogenaamde streefportefeuille, is bovendien in beeld gebracht. De beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit blijven uitgangspunten. De portefeuillestrategie is vervolgens vertaald in een plan voor een periode van 10 jaar, van 2021 tot en met 2030. De Bewonersraad is intensief betrokken bij het opstellen van het portefeuilleplan.



Het portefeuilleplan is vervolgens uitgewerkt in complex- en projectplannen, die leidend zijn voor de verdere uitwerking van onderhouds-, verhuur-, verkoop- en bouwplannen op operationeel niveau. Op deze wijze heeft WoonFriesland de opgaven en de ambities voor de woningvoorraad bepaald.

De opgaven vanuit het portefeuilleplan en de wensportefeuille zijn vertaald in concrete maatregelen. De maatregelen zijn ingerekend in de meerjarenbegroting voor de periode van 10 jaar waarbij de eerste 5 jaar overeenkomen met de biedingen naar de gemeenten en de tweede 5 jaar (deels) nog ingevuld moet worden met concrete projecten. In de actualisatie van het portefeuilleplan wordt de afschaffing van de verhuurderheffing verwerkt.

WoonFriesland heeft een actuele visie vastgelegd in jaarplannen

WoonFriesland stelt jaarlijks een jaarplan op, waarin de ambities voor het betreffende jaar zijn vastgelegd. Het uitgangspunt voor het jaarplan is de portefeuillestrategie. Daarnaast is de klantvisie van WoonFriesland leidend: WoonFriesland is het sociaal verhuurbedrijf met als missie dat wij samen werken aan goed en betaalbaar wonen. Dit doen wij elke dag met hart en ziel, in één keer goed, onder het motto Gewoon dóen!'. In het voorwoord van het jaarplan worden de belangrijkste ontwikkelingen en uitdagingen benoemd. Vervolgens worden de ambities voor het betreffende jaar toegelicht en uitgewerkt naar doelstellingen. Iedere doelstelling is aansluitend voorzien van een prestatie-indicator.

Figuur 4-1: Ambities en doelstellingen (uitsnede)

Ambitie	Huurderstevredenheid
Doelstelling (1)	Het realiseren van huurderstevredenheid op het gebied van dienstverlening, wonen en onderhoud op basis van de vastgestelde klantvisie.
Prestatie-indicator	<ul style="list-style-type: none"> - WoonFrieslands dagelijkse huurderstevredenheidsmeting via de NPS-methodiek: Gemiddelde score huurderstevredenheid: 8,0. - De huurderstevredenheidsprestatie-indicatoren gelden ook voor onze aannemers en toeleveranciers.
Ambitie	Virusveilig werken
Doelstelling (2)	Het nieuwe WoonFriesland werken is gebaseerd op virusveilig werken.
Prestatie-indicator	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers hebben binnen de door de overheid vastgestelde kaders een juiste en veilige balans in thuiswerken en elkaar ontmoeten waarbij verbinding en samenwerking het uitgangspunt is: meting via medewerkersbetrokkenheidsonderzoek. - Protocollen virusveilig werken worden zorgvuldig opgesteld en door medewerkers en externe partijen gevolgd en getoetst: doorlopend.

Bron: Jaarplan 2021 (WoonFriesland)

Daarnaast is het jaarplan voorzien van een meerjarenbegroting. In de meerjarenbegroting zijn onder andere de ontwikkeling van de financiële ratio's en de afdracht aan de heffingen aan het Rijk vastgelegd. Bovendien is een overzicht van renovatie-, nieuwbouw- en sloop(nieuwbouw)projecten opgenomen, die voortkomen uit het portefeuilleplan en de ontwikkeling naar de wensportefeuille.

4.3.2 Sturing op prestaties

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de voorgenomen prestaties in de kwartaal- en maandrapportages structureel worden gemonitord. Bovendien worden de prestatieafspraken aan de hand van voortgangsrapportages gevolgd.

WoonFriesland maakt gebruik van kwartaal- en maandrapportages

WoonFriesland maakt voor het monitoren van de voorgenomen prestaties gebruik van kwartaal- en maandrapportages. In de kwartaalrapportages wordt aan de hand van een overzichtelijke tabel inzicht gegeven in de voortgang op de doelstellingen en de prestatie-indicatoren.

Figuur 4-2: Overzicht voortgang ambities en doelstellingen (uitsnede)

Ambitie	Huurderstevredenheid	Score
Doelstelling (1)	Het realiseren van klanttevredenheid op het gebied van dienstverlening, wonen en onderhoud op basis van de vastgestelde klantvisie.	
Prestatie-indicator	<ul style="list-style-type: none"> - WoonFrieslands dagelijkse huurderstevredenheidsmeting via de NPS-methodiek: Gemiddelde score huurderstevredenheid: 8,0 - De huurderstevredenheidsprestatie-indicatoren gelden ook voor onze aannemers en toeleveranciers. 	
Ambitie	Virusveilig werken	Score
Doelstelling (2)	Het nieuwe WoonFriesland werken is gebaseerd op virusveilig werken.	
Prestatie-indicator	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers hebben binnen de door de overheid vastgestelde kaders een juiste en veilige balans in thuiswerken en elkaar ontmoeten waarbij verbinding en samenwerking het uitgangspunt is: meting via medewerkersbetrokkenheidsonderzoek. - Protocollen virusveilig werken worden zorgvuldig opgesteld en door medewerkers en externe partijen gevolgd en getoetst: doorlopend. 	

Vervolgens wordt onder de tabel een toelichting gegeven op de afwijkingen die zijn gemarkeerd met oranje en rode bolletjes. WoonFriesland neemt aanvullende maatregelen als de prestaties achterblijven op de doelstellingen en de prestatie-indicatoren. Voorbeelden van het sturen op prestaties zijn:

- WoonFriesland is gestart met het uitvoeren van klanttevredenheidsmetingen bij kwaliteitsverbeteringsprojecten. Als een huurder een lager cijfer dan een 6 geeft, dan wordt de huurder gebeld door de medewerker klanttevredenheid. De feedback van de huurders wordt vervolgens direct in het betreffende project gedeeld en waar mogelijk volgen maatregelen of aanpassingen. Bovendien wordt de feedback in de evaluatie voor de volgende projecten meegenomen.
- WoonFriesland had de doelstelling om in de periode tot en met 2021 1.500 woningen te voorzien van zonnepanelen. WoonFriesland heeft echter de doelstelling moeten bijstellen, omdat minder kwaliteitsverbeteringsprojecten zijn uitgevoerd dan gepland. WoonFriesland heeft in het kader van het vergroten van de conversie in met name hoogbouw (de zonnepanelen zijn geplaatst, maar niet alle huurders zijn gecontracteerd) verschillende maatregelen genomen. De verschillende kwaliteitsverbeteringsprojecten hebben meer dan eens drie conversietrajecten gekend: een combinatie van het bezoeken van huurders, het (meermaals) toezenden van het aanbod en het uitvoeren van een telefonisch follow-up.
- WoonFriesland heeft niet het volledige planmatig onderhoud uit kunnen voeren, waardoor planmatig onderhoud is doorgeschoven naar volgende jaren. De oorzaak ligt onder andere in de beschikbaarheid van aannemers en materialen. Daarnaast is de onderbesteding gerelateerd aan de maatregelen van de Coronacrisis, onder andere als gevolg van de logistieke uitdagingen, het tijdelijk stoppen van de werkzaamheden, het rekening houden met thuiswerkende bewoners en de beperkte hoeveelheid rustwoningen. WoonFriesland heeft ingezet op een projectmatige aanpak en het versnellen van processen zodat de doelstelling voor het planmatig onderhoud in de biedingen en de prestatieafspraken kan worden gerealiseerd.

Naast de interne periodieke rapportages maakt WoonFriesland gebruik van zogenaamde voortgangsrapportages. De voortgangsrapportages geven per gemeente inzicht in de prestaties die zijn gerealiseerd in het licht van de prestatieafspraken. Daarnaast wordt een voortgangsrapportage opgesteld, waarin het totaal van de prestatieafspraken en de prestaties wordt gegeven.

Figuur 4-3: Uitgaven kwaliteitsverbeteringen (uitsnede)

Uitgaven kwaliteitsverbeteringen 2017-2019				
UITGAVEN	2017	2018	2019	Totaal
Biedingen	€ 16.314.000	€ 16.508.000	€ 23.820.000	€ 56.642.000
Realisatie	€ 45.695.000	€ 42.448.000	€ 43.701.000	€ 131.844.000

AANTAL	2017	2018	2019	Totaal
Biedingen	1.466	1.405	1.504	4.375
Realisatie	1.978	1.834	1.569	5.381

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 gedeelde en gedragen visie van de RvC en de betrokkenheid van de RvC bij de opgaven en de strategie van WoonFriesland.

De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol als toezichthouder

De RvC heeft een gedeelde visie op het toezicht vastgelegd. De raad van commissarissen houdt, in overeenstemming met de statuten van Stichting WoonFriesland, toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken van de corporatie. Daarnaast is de RvC gevraagd en ongevraagd adviseur van de directeur-bestuurder.

De samenstelling van de RvC is gedifferentieerd en wordt gekleurd door een achtergrond in het maatschappelijk veld én door een intrinsieke motivatie om een maatschappelijke bijdrage te leveren. Het toezicht is van daaruit nadrukkelijk gericht op het functioneren van WoonFriesland als 'sociaal verhuurbedrijf'. De RvC geeft aan dat de organisatieontwikkeling van het zijn van sociaal verhuurbedrijf is gebaseerd op het principe van 'de huurder centraal', hetgeen betekent dat alle kennis en kunde aanwezig moet zijn om de huurder centraal te stellen. De visie op het toezicht sluit aan bij het betreffende principe en wordt in de praktijk actief gehanteerd door de RvC. Hoe kan WoonFriesland de huurders zo goed mogelijk bedienen voor wat betreft duurzaamheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid?

De RvC heeft de visie op toezicht helemaal 'uitgediscussieerd', waardoor de visie past bij de commissarissen en de organisatie. De RvC heeft in het kader van het bestendigen en continueren van de visie besloten om nieuwe commissarissen reeds eerder mee te laten lopen met de RvC. De nieuwe commissarissen zijn en worden aan de hand van 'een warme overdracht' bijvoorbeeld vroegtijdig betrokken bij het nieuwe ondernemingsplan, de portefeuillestrategie en het functioneren van de organisatie. Daarbij heeft de RvC de huurdersorganisatie om advies gevraagd bij het opstellen van het profiel voor nieuwe commissarissen.

De RvC ziet toe op de borging van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid

De RvC is intensief betrokken bij het strategisch beleid van WoonFriesland. De RvC heeft op basis van voorbereide strategiesessies actief deelgenomen aan interne bijeenkomsten inzake de toekomstvisie, het financieel beleid en de koers van WoonFriesland. Daarnaast heeft in 2020 bijvoorbeeld een digitale tweedaagse met de RvC en bestuur/directie plaatsgevonden waarin onder andere is gesproken over de opgaven en middelen, de woningmarkt in Friesland, de ontwikkelingen met betrekking tot zorg en welzijn, de effecten van de extramuralisering, de leefbaarheid en het jaarplan 2021 en verder.

Eén van de onderwerpen die nadrukkelijk de aandacht heeft van de RvC is het verduurzamen van de woningvoorraad. De RvC is zich er van bewust dat duurzaamheid 'in hoge en direct zichtbare mate de realisatie van de missie van WoonFriesland gaat vormgeven of wellicht zelfs gaat bepalen'. Van daaruit is de RvC bijvoorbeeld intensief betrokken geweest bij de ontwikkeling van het DreamHûs.

De RvC probeert mee te denken in de ontwikkelingen van WoonFriesland en de wijze waarop technologieën toegepast worden in huurwoningen? En hoe verschilt dat per bouwperiode, per woningtype en alle andere variabelen? De RvC is verder passend betrokken bij het doorspreken

van verschillende scenario's, zoals nul-op-de-meter, gevelisolatie, dakisolatie of vloerisolatie. DreamHús is een oplossing voor een aanzienlijk deel van de woningvoorraad. Een dergelijke oplossing is gericht op het centraal stellen van de huurder en de betaalbaarheid van de woningvoorraad.

Voor de toekomst is de RvC bezorgd over de corporatiesector in Nederland en in Friesland. De RvC ziet een toenemende spanning tussen de opgaven die voorliggen en de daarvoor benodigde middelen. De RvC ziet toe op het feit dat WoonFriesland hier verantwoord mee omgaat en doet het maximale om de opgaven te realiseren. Van daaruit heeft de RvC ingestemd met het aantrekken van extra leningen om zo maximaal en verantwoord mogelijk de opgaven te verwezenlijken. Daarnaast heeft de RvC voor meerdere jaren gesproken over de gevolgen van de verhuurdersheffing op de financiële mogelijkheden van WoonFriesland en de mogelijkheden bij het afschaffen van de verhuurdersheffing.

De RvC neemt zijn maatschappelijke rol bij het volgen van de maatschappelijke prestaties

De RvC houdt continu zicht op de maatschappelijke prestaties van WoonFriesland. De RvC wordt op de hoogte gehouden van de prestatieafspraken in de verschillende gemeenten en daagt de organisatie uit als de opgaven daarom vragen. De RvC heeft bijvoorbeeld met het bestuur gesproken over de prestaties ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. Vervolgens volgt de RvC de maatschappelijke prestaties aan de hand van de periodieke rapportages en de voortgangsrapportages. De voortgangsrapportages geven per gemeente de prestaties in het licht van de prestatieafspraken. De betreffende rapportages stellen de RvC in staat om het gesprek aan te gaan met de organisatie als prestaties achterblijven. 'Wat is de reden voor het achterblijven van prestaties? Wat kan WoonFriesland doen om de prestaties alsnog te leveren?' RvC houdt zicht op de grote lijnen en heeft bijdragen aan de grote lijnen, maar kijkt vervolgens naar hoe de organisatie presteert en blijft investeren.



Foto 10: Onderhoudsdienst WoonFriesland

De RvC verkrijgt zodoende uit verschillende bronnen informatie die noodzakelijk is om de toezichhoudende rol voldoende in te vullen. Daarnaast volgen de commissarissen de voorstellen en de maatregelen van de landelijke, regionale en lokale overheid met betrekking tot wonen en de mogelijke gevolgen daarvan voor WoonFriesland. Via de werkorganisatie wordt de RvC op de hoogte gehouden van relevante regionale ontwikkelingen en nieuws in de lokale pers.

De RvC neemt zijn maatschappelijk rol bij de besluitvorming over de prestaties

De RvC heeft een toezichtsvisie vastgelegd, waarin de kern van de visie van WoonFriesland als leidraad voor alle toezichhoudende activiteiten en besluiten van de raad wordt aangemerkt. 'WoonFriesland is het sociaal verhuurbedrijf met als missie dat we werken aan goed en betaalbaar wonen. Dit doen wij elke dag met hart en ziel, in één keer goed, onder het motto Gewoon dóen!' Deze visie is voor de RvC eveneens leidend. Voor de commissarissen houdt dat in dat zij bij ieder besluit of toetsing teruggaan naar de kern van de visie van WoonFriesland: In hoeverre zijn de (voorgenomen) prestaties passend is bij het duurzaam zorg kunnen dragen voor goed en betaalbaar wonen?

De RvC neemt zijn maatschappelijke rol in het lokale netwerk zichtbaar en toegankelijk

De RvC vindt het belangrijk dat de commissarissen toegankelijk zijn voor het (lokale) netwerk van WoonFriesland en daar zelf ook op passende wijze actief in zijn. De RvC onderhoudt hiertoe contact met de verschillende belanghebbenden van WoonFriesland. Zo is er ieder jaar tweemaal overleg met de ondernemingsraad en het Platform Huurders.

Daarnaast is het initiatief WoonFriesland Academy voor de RvC een effectieve basis gebleken om belanghebbenden periodiek intensief te ontmoeten op verschillende volkshuisvestelijke thema's. WoonFriesland heeft onder de noemer van de WoonFriesland Academy bijvoorbeeld alle wethouders en ambtenaren van de 16 gemeenten en de collega-corporaties uitgenodigd en met hen gediscussieerd over de visie. Als gevolg van het verschil in visies met onder andere Elkien en Accolade is bijvoorbeeld het samenvoegen van de onderhoudsdiensten gestaakt. De WoonFriesland Academy heeft in de periode van de Coronamaatregelen stilgelegen, maar wordt inmiddels weer opgestart. Daarbij zullen tevens meer zorg- en welzijnspartijen worden uitgenodigd, vanuit de ontwikkelingen met betrekking tot het scheiden van wonen en zorg en langer zelfstandig thuis wonen.

Als laatste neemt de RvC deel aan het bezoeken van de wijken en buurten. Daarbij hebben de commissarissen de gelegenheid om in gesprek te gaan met bijvoorbeeld huurders en wijkbeheerders of woonconsulenten van WoonFriesland. De commissarissen krijgen van daaruit bijvoorbeeld inzicht in de kwaliteitsverbeteringsprojecten en de rol van de wijkbeheerders of woonconsulenten. 'De echte helden' in de wijken en buurten.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

4.5.1 Externe legitimatie

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop WoonFriesland verschillende belanghebbenden betreft en continu zoekt naar het optimaliseren van de samenwerking passend bij de opgaven.

WoonFriesland zoekt naar continue feedback

WoonFriesland realiseert zich als sociaal verhuurbedrijf dat het van belang is om continue feedback te verkrijgen van huurders, huurdersorganisaties, gemeenten en andere belanghebbenden. In het jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de verschillende belanghebbenden van WoonFriesland. WoonFriesland werkt daarbij naar een breder veld van belanghebbenden. De verschillende innovatieve projecten, zoals Dreamhûs en Buurblok, zorgen bijvoorbeeld voor een verbinding met (landelijke) partijen, zoals andere woningcorporaties en (landelijke) overheden. De interactie met Liander voor het aanleggen van de stroomaansluiting is daar een ander voorbeeld van.

WoonFriesland werkt samen met huurdersorganisaties en bewonerscommissies

WoonFriesland zoekt naar constructieve en kritische inbreng van huurders op verschillende niveaus. De huurders zijn vertegenwoordigd in de verschillende huurdersorganisaties, te weten Huurdersvereniging De Bewonersraad, HuurdersBelangenvereniging Heerenveen en Huurdersvereniging De Brandaris Terschelling. Zij zijn verenigd in het Platform Huurders WoonFriesland. WoonFriesland overlegt met het Platform Huurders WoonFriesland bijvoorbeeld over het huurbeleid, de biedingen aan de gemeenten en kwaliteitsverbeteringen in de bestaande woningvoorraad.

Daarnaast heeft WoonFriesland structureel overleg met bewonerscommissies in verschillende woningcomplexen. De (hoogte van de) servicekosten zijn onder andere onderwerp van het overleg.

WoonFriesland werkt samen met 16 gemeenten

WoonFriesland is actief in 16 gemeenten in de provincie Friesland. De woningcorporatie werkt met de betreffende gemeenten samen aan de volkshuisvestelijke opgaven. WoonFriesland maakt in overeenstemming met de voorschriften uit de herziene Woningwet samen met de huurdersorganisaties en de gemeenten prestatieafspraken. Bovendien is de woningcorporatie provinciaal actief in het overleg Wenjen Oerlis, een overleg geregistreerd vanuit de Provincie Friesland met de Bewonersraad Friesland, verschillende gemeenten en andere belanghebbenden op de Friese woningmarkt.

Eén voorbeeld van een provinciale samenwerking is de provinciale stuurgroep Weer Thuis. WoonFriesland is, gezien haar aandeel in de sociale huurmarkt (25%) en werkzaam in heel Friesland gevraagd om naast de Bewonersraad Friesland zitting te nemen in de stuurgroep Weer Thuis. De stuurgroep kent een vertegenwoordiging vanuit de Friese gemeenten, de woningcorporaties, de huurdersorganisaties en verschillende zorg- en welzijnspartijen. Er wordt gewerkt aan samenwerkingsafspraken over het aantal te reserveren woningen, de spreiding van bewoners uit instellingen en de begeleiding die nodig is.

WoonFriesland werkt samen met maatschappelijke partners en zorg- en welzijnspartijen



Foto 11: Sloop-nieuwbouw locatie

WoonFriesland werkt in de verschillende gemeenten samen met maatschappelijke partners en zorg- en welzijnspartijen. De woningcorporatie is zich ervan bewust dat de complexe(re) opgaven steeds meer samenwerking en integraliteit vragen. De samenwerking verloopt bijvoorbeeld via een gebiedsteam of een Sociaal Platform, maar WoonFriesland heeft tevens directe samenwerkingsrelaties met verschillende partijen. WoonFriesland werkt in de gemeente Achtkarspelen bijvoorbeeld samen aan de leefbaarheid met het gebiedsteam en

welzijnsorganisaties KEaRN. In de gemeente Ooststellingwerf heeft WoonFriesland eveneens korte lijnen met een gebiedsteam én is een escalatieplatform ingesteld waarbij de GGz, de verslavingszorg, de politie en de Kredietbank eveneens zijn aangesloten. Als laatste voorbeeld werkt WoonFriesland in de Opsterland nauw samen met de gebiedsteams, het Sociaal Platform Opsterland en onder andere Timpaan. Daarnaast wordt overgegaan op netwerkplekken, waarbij verschillende organisaties in de buurt van elkaar zijn gehuisvest. WoonFriesland heeft bijvoorbeeld netwerkplekken in Leeuwarden, waar onder andere de gebiedsteams en de wijkagenten eveneens hun werkplek hebben. De samenwerking tussen de organisaties wordt daarmee versterkt.

WoonFriesland werkt samen met collega-corporaties

WoonFriesland werkt intensief samen met de Vereniging van Friese Woningcorporaties (VFW) aan de volkshuisvestelijke en organisatorische opgaven. Eén van de onderwerpen waarin WoonFriesland samen met collega-corporatie Accolade een belangrijke rol heeft gespeeld was de vraagdrukmonitor.

VFW behartigt de belangen van de, bij haar aangesloten, Friese woningcorporaties. Op provinciaal niveau is de vereniging gesprekspartner voor overheden en maatschappelijke organisaties. Daarbij wordt gezorgd voor (kennis)ontwikkeling op het brede domein van wonen. WoonFriesland is agendalid en kan bij relevante onderwerpen aansluiten in de bestuursvergadering, zowel op eigen verzoek als op uitnodiging.

WoonFriesland heeft de WoonFriesland Academy

WoonFriesland heeft de WoonFriesland Academy als instrument om verschillende samenwerkingspartners intensief te ontmoeten op thema's die niet alleen betrekking hebben op WoonFriesland, maar van toepassing zijn op de regio. Het resultaat van WoonFriesland Academy is een meer up-to-date inbreng voor de visieontwikkeling, de strategische meerjarenplanning en de interne organisatieontwikkeling. Daarnaast draagt het bij tot een betere onderlinge afstemming tussen de woningcorporaties en de regionale belanghebbenden.

De Coronacrisis heeft ervoor gezorgd dat de WoonFriesland Academy in 2020 en 2021 met name digitaal plaatsgevonden, waaronder masterclasses met betrekking tot het Dreamhûs, het portefeuilleplan en de warmtestrategie.

4.5.2 Openbare verantwoording

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verschillende kanalen die worden gebruikt voor de openbare verantwoording en de open en transparante wijze waarop wordt gecommuniceerd over de voortgang van de prestatieafspraken.

De openbare verantwoording vanuit WoonFriesland vindt onder andere plaats via het jaarverslag en de website. Het jaarverslag geeft toelichting op de volkshuisvestelijke prestaties in het betreffende jaar. Het jaarverslag is overzichtelijk en leesbaar voor verschillende doelgroepen. In het volkshuisvestelijk verslag is slechts beperkt de koppeling gelegd met de eigen ambities, de opgaven en de prestatieafspraken. De visitatiecommissie heeft ter overweging mee om in het volkshuisvestelijk verslag nadrukkelijker de koppeling te leggen met de opgaven, de eigen ambities en de prestatieafspraken. Tegelijkertijd geeft WoonFriesland in de bijlagen op het jaarverslag een overzicht van de prestaties in de verschillende gemeenten. Daarnaast zijn op de website van de woningcorporatie de prestatieafspraken en de voortgangsrapportages per gemeente te downloaden.

Figuur 4-4: Resultaten van de prestatieafspraken per gemeente (uitsnede)

7	SCHIERMONNIKOOG	142
Uitvoering bieding en afspraken WoonFriesland		
Op Schiermonnikoog is in 2020 de afronding van een omvangrijke kwaliteitsverbeteringsoperatie ingezet. Het investeringsniveau daarvan bedroeg ongeveer driemaal het bedrag in de bieding, dat werd deels veroorzaakt door een uitloop van 2019. Deze gefaseerde operatie is hiermee vrijwel afgerond. De laatste werkzaamheden in een beperkt aantal woningen zijn door COVID getemporeerd. Vrijwel de gehele voorraad op het eiland is energetisch en kwalitatief klaar voor de komende jaren. Ook is de voorbereiding op het nieuwbouwplan aan de Oosterreeweg (16 woningen) ver gevorderd. In 2020 ging de gemeenteraad akkoord met het inhoudelijke programma, het stedenbouwkundig plan en het beeldkwaliteitsplan. De overige ruimtelijke procedures zijn gestart.		
Uitvoering overige prestatieafspraken		
De contacten met het gebiedsteam zijn prima. Die samenwerking zorgt voor adequate hulp voor eilanders die dat nodig hebben. Dat had zijn nut al bewezen gedurende de kwaliteitsverbetering waarbij de contacten met huurders intensiever zijn. Ook om leefbaarheid en individuele problematiek (eenzaamheid, schuldpreventie) ten gevolge van corona te behartigen zijn die banden waardevol gebleken. Op meerdere dossiers (bijv. sociaal en energietransitie) is er intensieve samenwerking en uitwisseling tussen de Waddeneilanden maar ook met de gemeenten op de vaste wal. WoonFriesland is op drie eilanden en in die aanpalende vaste-wal-gemeenten actief en dat maakt de samenwerking extra soepel.		

Bron: Jaarverslag WoonFriesland (2020)

Naast het jaarverslag maakt WoonFriesland gebruik van de website. Op de website is praktische informatie voor huurders te vinden, zijn publicaties te downloaden en worden continu nieuwsberichten gepubliceerd. Bovendien wordt een overzicht gegeven van de verschillende renovatie- en nieuwbouwprojecten die WoonFriesland in voorbereiding of in uitvoering heeft. Voor ieder project wordt een beschrijving van de werkzaamheden, de planning en andere relevante kenmerken gegeven. De projecten zijn gegroepeerd naar gemeenten, zodat huurders en andere geïnteresseerden kunnen zien wat WoonFriesland in zijn of haar gemeente presteert. Vermeldenswaardig is dat op de website, naast de jaarverslag, de prestatieafspraken en de voortgangsrapportages, tevens de jaarplannen van WoonFriesland in een populaire versie beschikbaar zijn. Op deze wijze geeft WoonFriesland inzicht in de voorgenomen prestaties voor het komende jaar. Als laatste is op de website de zogenaamde Woonflits te downloaden. De WoonFlits is de online nieuwsflits voor huurder, waarin belangrijke en leuke onderwerpen met betrekking tot het huren, het wonen en de leefomgeving zijn vastgelegd.

WoonFriesland maakt voor het laagdrempelig bereiken van een brede(re) doelgroep tevens gebruik van verschillende social media-kanalen, zoals LinkedIn, Facebook en YouTube. Op YouTube zijn bijvoorbeeld video's over nieuwbouwprojecten of het Dreamhús te bekijken.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper



Gewoon
dóen!



Position paper

Januari 2022

Met elkaar en voor elkaar

Begin 2019, aan het eind van de vorige visitatieperiode, was ons adagium: 'Wij blijven in de toekomst ook hét sociaal verhuurbedrijf door gewoon te dóen. Wij zijn op het beoogde honk aangeland, blijven de blik naar voren houden en willen nog veel verder.'

In de periode 2018-2021 hebben wij dit aangevuld met: 'nog beter en nog adaptiever' om samen met onze belanghouders verder te excelleren ten behoeve van onze bewoners.



'Wij zijn op het beoogde honk aangeland, blijven de blik naar voren houden en willen nog veel verder'

Een substantieel deel van de visitatieperiode hebben wij, net als iedereen, te kampen gehad met belemmeringen door corona.

Toch hebben wij veel goede meters weten te maken in onze doorontwikkeling en de daarbij horende prestatievelden.

Een goede reflectie op waar we nu staan en waar wij naartoe willen, kan niet zonder een goede spiegeling met de voorgaande periode en de toekomstige ontwikkelingen en uitdagingen.

Namens Team WoonFriesland
Sigrid Hoekstra, directeur-bestuurder

Sigrid Hoekstra



WoonFriesland: maatschappelijk verantwoord ondernemen met een sociaal hart

WoonFriesland is hét sociaal verhuurbedrijf. Wij werken samen aan goed en betaalbaar wonen. Dit doen wij elke dag met hart en ziel, in één keer goed, onder het motto Gewoon dóen. In Friesland verhuren wij bijna 21.000 goede en betaalbare huurwoningen en overige eenheden. Daarmee vertegenwoordigen wij 25% van de provinciale sociale huurmarkt. Wij zijn actief in zestien Friese gemeenten,

zowel in steden als op het platteland en de Waddeneilanden. Wij zijn sociaal en zakelijk. No-nonsense en resultaatgericht. Het is voor ons vanzelfsprekend dat onze bewoners centraal staan. Als maatschappelijke, betrokken organisatie richten we ons op vier speerpunten: betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit/duurzaamheid en leefbaarheid. Uiteraard doen wij dit, met zo'n 230 medewerkers, vanuit één drijfveer: onze bewoners.

'Wij zijn sociaal en zakelijk, no-nonsense en resultaatgericht'

De huurder en huurdersorganisaties centraal

Vanzelfsprekend staat bij ons de huurder centraal. Een goede en constructieve relatie met onze huurders en de huurdersorganisatie Platform Huurders WoonFriesland (De Bewonersraad Friesland, de huurdersbelangenvereniging Heerenveen en de huurdersvereniging De Brandaris Terschelling) is belangrijk om ons werk goed te kunnen doen.

Wij houden persoonlijk en actief contact met deze partijen om onze dienstverlening beter te laten aansluiten op wat ze van ons verwachten. Daarom gaan we ten aanzien van beleid regelmatig de co-creatie aan met De Bewonersraad Friesland. Op deze manier borgen we dat onze huurders als belanghouders direct invloed hebben op ons beleid en onze uitvoering.

'Een goede en constructieve relatie met onze huurder en de huurdersorganisaties is belangrijk om ons werk goed doen'

Hier zit het goed



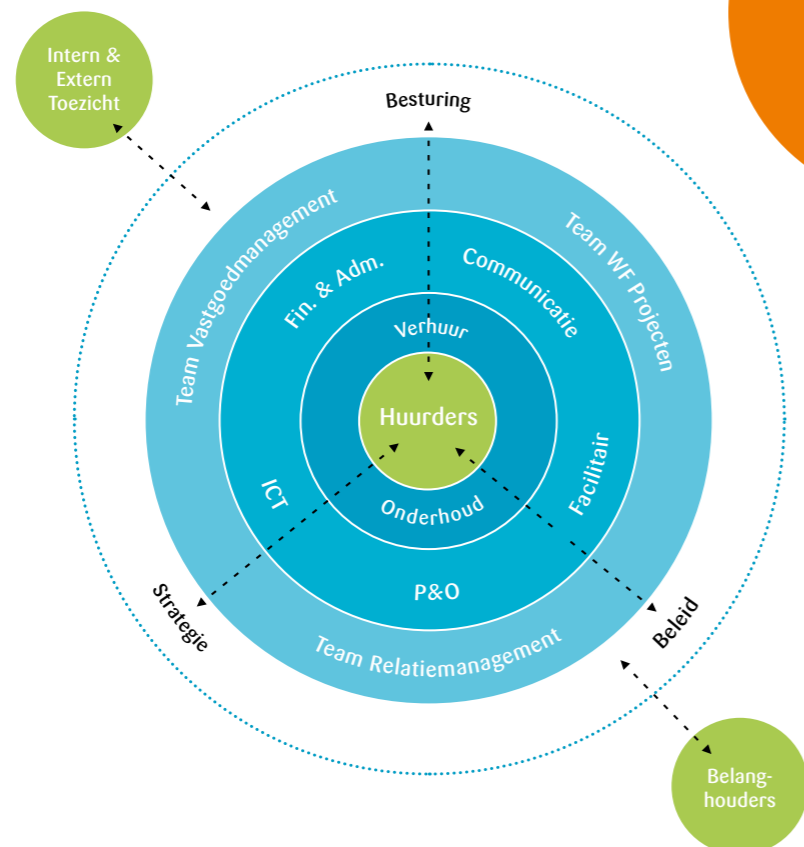
Adaptieve en nuchtere organisatie in dynamische tijden

Onze kerntaak is het verhuren van sociale huurwoningen aan onze doelgroepen. In 2019 hebben we daartoe de laatste aanpassing gedaan door het verkopen van ons maatschappelijk vastgoed en resterend bedrijfsroerend goed. De opbrengsten van onze verkopen hebben we deels geherinvesteerd in uitbreiding door overname van woningen in Friesland van Mooiland en De Veste van de taakopdracht Terschelling (woningen, leningen en personeel). Een groot deel is geherinvesteerd in het verbeteren van het wooncomfort en de duurzaamheid van onze woningen.

Wij doen zoveel mogelijk voor onze huurders en houden onze organisatie plat, efficiënt, toegankelijk en doeltreffend, met de huurder centraal. Beleid is vanzelfsprekend verankerd in de uitvoering als direct uitvloeisel van onze missie en strategie en ons motto Gewoon dóen.

‘Onze wijkconsulenten, buurtbeheerders en onderhoudsmonteurs zijn onze ogen en oren’

Rondom onze huurders is de circulaire organisatie gevormd, waarin samenwerking intern en extern centraal staat op basis van gelijkwaardigheid, werkenderwijs leren en lerenderwijs werken.



Samen werken aan goed en betaalbaar wonen

Onze wijkconsulenten, buurtbeheerders en onderhoudsmonteurs zijn onze ogen en oren in de steden, dorpen, wijken en buurten. Door goed samen te werken en in te spelen op de snel veranderende omgeving, staan onze medewerkers dicht bij de huurders. Zo dragen wij gezamenlijk bij aan goede woningen en leefbare buurten. Slagkracht en regelkracht voor onze medewerkers is essentieel om samen met belanghouders het juiste te kunnen doen voor onze bewoners. Daarom hebben we in 2021 besloten om naar meer én kleinschaligere netwerkplekken te gaan op locaties waar ook onze samenwerkingspartners zitten, zoals in wijkgebouwen, dorpshuizen en multifunctionele centra.

Team WoonFriesland bestaat uit geïntegreerde operationele teams en ondersteunende teams, aangestuurd door teamleiders, een Management Team Overlegstructuur en het CEO (directeur-bestuurder) en CFO (directeur Bedrijfsvoering) besturingsmodel. Op deze manier wordt adaptiviteit en professionaliteit gebundeld en creëren wij vloeiende lijnen naar, en interactie met, onze belanghouders. Onze bedrijfslasten zijn laag en de huurderstevredenheid is hoog. Wij kunnen ons blijvend meten met de kopgroep binnen de Aedes-benchmark.

Portefeuillevisie: versnelling van betaalbare verduurzaming, toevoeging 1.200 woningen

Wij willen onze woningmarktregio optimaal bedienen. In 2021 hebben we op basis van gedegen onderzoek vanuit onze eigen kennis en ervaring en samen met externe deskundigen ons portefeuilleplan herijkt en per gemeente een warmtevisie opgesteld. In de periode tot 2030 groeit de behoefte aan woonruimte en willen wij daarin voorzien met extra nieuwbouw, zo'n 1.200 woningen. Met onze duurzaamheidsmaatregelen willen we er de komende jaren voor zorgen dat al onze woningen in 2030 label B hebben. In verband met de grote stijging van energieprijzen halen wij, waar mogelijk, de slechtst geïsoleerde woningen naar voren om maximaal bij te dragen aan betaalbare verduurzaming en betaalbare woonlasten voor onze bewoners.

Om de balans tussen opgaven en middelen op de lange termijn te borgen, hebben wij onze horizon doorgetrokken naar 2050. In dat jaar willen we geheel CO₂-neutraal zijn. De recent afgekondigde verlaging en afschaffing van de verhuurdersheffing stellen ons ceteris paribus in staat om onze wensportefeuille te bereiken. Op 1 oktober jl. hebben we onze visie, resultaten en voornemens gedeeld in een webinar met onze belanghouders. In 2022 gaan we ons huiswerk ook afstemmen met de andere corporaties in onze woningmarktregio. Zo willen we gezamenlijk tot een complementair plan komen om de middelen die wij collectief hebben geheel en effectief in te zetten in Friesland.



1.200 nieuwe huizen erbij in 2030

Prestatieafspraken gemeenten en convenanten op provinciaal niveau

In elk van de zestien gemeenten waar wij actief zijn, bespreken we met de huurdersorganisaties en de gemeente hoe wij gezamenlijk op maat invulling geven aan de volkshuisvestelijke opgave. Voor alle gemeenten zijn jaarlijks uitgebreide biedingen en voortgangsrapportages gemaakt om transparant te laten zien wat we van plan zijn en gerealiseerd hebben. In elke gemeente zijn met de huurdersorganisaties en de gemeente tripartite prestatieafspraken gemaakt. In 2020 en 2021 zijn door verminderde activiteiten wegens corona niet alle afgesproken prestaties van de betrokken partijen (gemeenten, bewonersorganisaties en WoonFriesland) behaald en moesten activiteiten worden doorgeschoven naar 2022 e.v. Wij hebben dit transparant gedeeld en toegelicht in al onze bestuurlijke overleggen en uiteraard in onze biedingen en voortgangsrapportages.

We hebben onze aanwezigheid en betrokkenheid op bestuurlijk en ambtelijk niveau nog verder geïntensiveerd. Hierdoor is onze zichtbaarheid en kennis per gemeente vergroot en hebben wij stevig ingezet op 'couleur locale' en waar nodig per gemeente maatwerk geleverd. Ook zijn we op provinciaal niveau bestuurlijk goed vertegenwoordigd door verantwoordelijkheid te nemen en daadkracht te tonen. Bijvoorbeeld op de Friese woningmarkt, ten aanzien van de warmtetransitievisie en door samen op te trekken in complexe huisvestingsvraagstukken, zoals de toestroom van statushouders die extra zorg en aandacht nodig hebben. Wij worden gezien als een logische en betrouwbare partner hierin.



Betaalbare verduurzaming betekent blijvend innoveren en samenwerken

Wij zetten fors in op verduurzaming van onze woningen. Hiermee zorgen we voor meer wooncomfort voor een grote groep huurders. We vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk huurders profiteren van onze investeringen. Hierbij houden we sterk rekening met hun wensen. Ook kiezen we voor maatwerk per complex, zodat iedere woning de kwaliteitsverbetering krijgt die nodig is. Wij verbeteren de energieprestaties van onze woningen, zodat ons totale woningbezit in 2021 gemiddeld ruim boven energielabel B uitkomt. Hiermee presteren we beter dan het landelijke Energieakkoord. Bovendien zetten we extra in op het beleggen van onze daken met zonnepanelen. Zo geven we een extra impuls aan het betaalbaar houden van de woonlasten. Het financiële voordeel van de zonnepanelen komt namelijk rechtstreeks ten gunste van de huurders. Goed voor hun portemonnee én het klimaat.

De staat van ons bezit is in de periode 2018-2021 met onze kwaliteitsverbeterings- en groot onderhoudsprojecten fors verbeterd. De cijfers van de staat van onze woningen qua duurzaamheid en onderhoud staan op de factsheet.

In de periode 2018-2021 is een veelheid van samenwerkingsprojecten en overeenkomsten gerealiseerd. Voorbeelden hiervan zijn het DreamHús in Delft (gezamenlijk initiatief Bewonersraad, Dijkstra Draisma en WoonFriesland, dat inmiddels innovatieve, voor ons bezit toepasbare ontwikkelingen heeft opgeleverd zoals de Heatcycle), een nieuwe (wederzijds participatieve) samenwerkingsovereenkomst met de Bewonersraad, logistiek, het Partnership Aareon en langjarige locatie-/ grondovereenkomsten met gemeenten. Bekijk de cijfers en meer informatie hierover in de factsheet.

Buurblok

Niet investeren, maar leasen! Een nieuwe ontwikkeling is dat zeer duurzame nieuwbouwwoningen worden gerealiseerd door middel van operational lease. De eerste tien woningen zijn in aanbouw in Leeuwarden. Een beschrijving van het project is opgenomen in de factsheet. Op 28 januari 2022 werken we als eerste afnemer mee aan een landelijk Webinar voor woningcorporaties.



Druk op leefbaarheid neemt toe, maatwerk bieden waar nodig

Het grootste deel van onze huurders is zelfredzaam. Maar wij zien ook een toename van ouderen, zorgvragers en statushouders. Het is belangrijk om scherp te blijven op draaglast en draagkracht. Dit vraagt om een nog betere afstemming tussen wonen, welzijn en zorg en verdere ontzetting en samenwerking.

‘Het is belangrijk om scherp te blijven op draaglast en draagkracht’

Er is een toenemende druk op de leefbaarheid in onze buurten en wijken en daardoor ook op onze ambulante medewerkers, zoals buurtbeheerders, wijkconsulenten en service- en onderhoudsmedewerkers. Een toenemend aantal kwetsbare bewoners vraagt onze bijzondere aandacht. Onder meer vergrijzing, langer thuis wonen, extramuralisering van cliënten uit de zorg en maatschappelijke opvang, demografische ontwikkelingen en sociale problematiek brengen extra dynamiek in de grote en complexe opgaven waar wij voor staan. Dit kunnen wij niet alleen oplossen. Netwerksamenwerking met gemeenten, zorg- en welzijnspartijen, actieve huurders en andere burgerinitiatieven zijn van groot belang. Dat vraagt om nieuwe vormen van samenwerking, zonder hokjes en eilandjes.

Omdat we in toenemende mate kwetsbare huurders huisvesten en meer mensen met verward gedrag zien, is een intensievere en meer gerichte leefbaarheidsaanpak noodzakelijk. Om goed wonen ook voor deze groep en hun omwonenden mogelijk te maken, werken wij intensief samen met multidisciplinaire wijk- en buurtteams en sociale teams. Onze wijkconsulenten vervullen hier een actieve rol in. De inzet van buurtbeheerders en service- en onderhoudsmedewerkers levert daarnaast een belangrijke bijdrage aan het schoon, heel en veilig houden van de buurt.

‘In ons dagelijks werk hebben wij oog voor maatwerk als dat nodig is’

Ook zoeken we de samenwerking met betrekking tot leefbaarheidsissues door actief mee te werken aan projecten als ‘Langer thuis en weer thuis’ en het inzetten van leefbaarheidsprojecten. Maar ook door in ons dagelijks werk oog te houden voor maatwerk waar dat nodig is en niet het systeem of beleid leidend te laten zijn, maar onze bewoners. We hebben ons leefbaarheidsbeleid daarom adaptiever en toekomstgerichter gemaakt: met elkaar en voor elkaar en waar nodig maatwerk, omdat leefbaarheidsvraagstukken aanpakken mensenwerk is.



Betaalbare huren en beschikbare woningen

Maar liefst 90% (een stijging van 5%) van onze huren ligt onder de € 633,25 en er is sprake van een evenwichtige huurprijspegel. In ons huurprijsbeleid houden we deze huurprijspegel ook voor de toekomst goedkoop en betaalbaar (piramidale opbouw).

Wij blijven persoonlijke aandacht houden voor mensen met betalingsproblemen. Dit doen we door vroegsignalering. Vroegsignalering houdt in dat we samen met sociale wijkteams vroegtijdig probleemsituaties signaleren en samen met onze huurders naar oplossingen zoeken.

Naast betaalbaarheid is de beschikbaarheid van woningen belangrijk voor onze huurders. Wij hebben onze verkopen sterk verminderd. In het in 2021 geüpdate portefeuilleplan staat dat we de omvang van onze portefeuille rond de 20.000 woningen willen stabiliseren en aanwezig willen zijn en blijven in heel Friesland: in steden, op het platteland en op de Waddeneilanden.



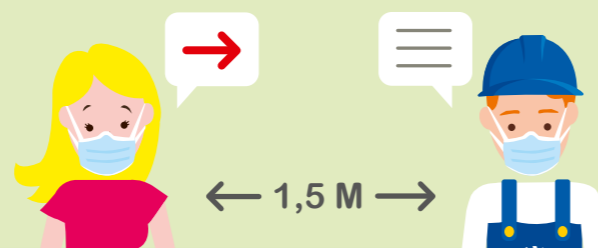
Procesoptimalisatie en digitalisering, integratie en specialisatie, samenwerking en partnership

Met WIS (woningzoekende portaal), huurdersportaal en Shareworx hebben wij ons woonruimtebemiddelings- en toewijzingsportaal, huurdersportaal en documentatiesysteem vernieuwd. Huurders kunnen nu 24/7 hun reparatieverzoeken indienen en plannen. Voor de verdere ICT-ontwikkeling en digitalisering hebben wij per 1 januari jl. ons nieuwe ERP geïnstalleerd: Tobias 365 in de cloud. Dit biedt ons de mogelijkheid om tot verdere versnelling van de digitalisering, optimalisatie en integratie van onze processen te komen.

‘Onze huurders kunnen nu 24/7 hun reparatieverzoeken indienen en plannen’

Corona heeft een deel van onze operationele activiteiten in 2020 tijdelijk stilgelegd. Bij de herstart hebben wij voor Service & Onderhoud een andere werkwijze en materiaalvoorziening ontworpen. Dit heeft ertoe geleid dat wij het gehele logistieke traject bij één leverancier hebben gelegd. In de samenwerkingsovereenkomst is geregeld dat bevoorrading van onze bussen rechtstreeks en tijds- en plaatsonafhankelijk of rechtstreeks in de woning plaatsvindt. Naast de bevoorrading zijn ook het voorraadbeheer en de magazijnfunctie bij de leverancier gelegd. Dit leidt tot een efficiënter logistiek proces, minder verkeersbewegingen en daardoor minder CO2 uitstoot en betere service naar onze huurders.

Eigen methodiek en protocol



Wij hebben een eigen methodiek en protocol ontwikkeld om virusveilig te kunnen werken. Lees in de factsheet op de volgende pagina hoe wij dat doen.

Professionele en klantgerichte organisatie met visie en lef, weerbaarheid en wendbaarheid

Door voortdurend in de ontwikkeling van onze medewerkers te investeren, werken wij continu aan het verder professionaliseren en flexibiliseren van onze organisatie. Het verder optimaliseren van de datakwaliteit en processen en het excelleren in de uitvoering heeft geleid tot een plattere en adaptieve organisatie die flexibel kan anticiperen op de snel veranderende omgeving. Er is bij ons sprake van modern medezeggenschap, waarbij onze ondernemingsraad mede vorm geeft aan de organisatieontwikkeling. Dit is een continu proces, omdat we in willen en moeten blijven spelen op de dynamische omgeving. Hierbij hanteren we met de ondernemingsraad dezelfde kaders en spelregels, zodat we koersvast met gebruik van alle competenties een circulair werkende en lerende organisatie zijn.

Niet in de laatste plaats klankborden en overleggen wij met onze interne toezichthouder, de Raad van Commissarissen. Deze Raad heeft een prominente rol in de samenspraak over missie, visie en belangrijke ontwikkelingen en de waarneming en toetsing van de realisatie daarvan. Zij hanteert daarbij een eigentijdse toetsingsvisie en een kader met genuanceerde spelverdeling. Elk met inachtneming van de eigen rol en verantwoordelijkheid en van een optimale balans tussen besturing en toezicht. Een belangrijk fundament om ons met lef, eigen inzichten en koers weerbaar en vooruitstrevend te laten zijn en binnen onze woningmarktregio optimaal te laten presteren.

Omzien en omdenken

De coronacrisis, klimaatcrisis en verdere tweedeling/polarisatie in onze maatschappij zien wij als wake-up calls voor ons allemaal. De vele uitdagingen waar we voor staan, vergen letterlijk en figuurlijk veel van ons allemaal, namelijk ‘omzien’ en ‘omdenken’ op alle fronten. Uiteraard kunnen we dit niet alleen. We doen dit samen met onze bewoners, bewonersorganisaties, belanghouders, collega-

corporaties en eigen medewerkers, die met grote inzet en hart voor onze huurders werken. We gaan uiteraard door op de koers die wordt gewaardeerd en gezien. Daarnaast zien wij qua toekomstvisie de volgende zaken die de komende jaren extra inzet en aandacht behoeven.

Visiepunten:

- optimale uitnutting voor onze woningmarktregio Friesland van de extra middelen uit de verlaging van de verhuurdersheffing en de daarover bindende afspraken in de prestatieafspraken met huurdersorganisaties, collega-corporaties en gemeenten. De middenhuur sluiten wij op voorhand niet uit. Onder meer flexibiliteit in wetgeving, financiële compensatie door het Rijk ten aanzien van bijvoorbeeld herbesteding en herinvestering en lastenverlichting (verhuurdersheffing, vennootschapsbelasting) zijn daarbij randvoorwaardelijk;
- betaalbare verduurzaming versnellen in combinatie met het invoeren van concrete maatregelen om energiearmoede te verminderen;
- herijking van de leefbaarheidsvisie en leefbaarheidsprojecten implementeren met diverse organisaties;
- optimale uitnutting van ICT-mogelijkheden en digitaliseringskansen na de implementatie van ons nieuwe ERP Tobias 365 in de cloud.

Gewoon blijven dóen!

Wij staan er goed voor en zijn klaar voor toekomstige uitdagingen. We houden koers en blijven gewoon dóen, nog beter en adaptiever!



Ontwikkeling 2018-2021: een aantal feiten!

Onze **huurders** geven ons een:

8,6



- Het aantal **energielabels** A van onze huizen is verdubbeld.
- Onze energie-index is van 1,67 naar 1,34 gegaan.

Verdrievoudiging van aantal woningen belegd met **zonnepanelen** naar bijna 9.000 woningen.



Voor **medewerkersbetrokkenheid** scoren we een:

7,9



Wij hebben **54** tripartite **prestatieafspraken** afgesloten.

Er zijn **37** **samenwerkingsovereenkomsten** en convenanten afgesloten.

[Bekijk ze hier](#)

Er zijn **11** masterclasses en **webinars** georganiseerd.



97% van ons bezit scoort een 1 of 2 op de conditie.

Conditie scores:
1 zeer goed,
6 zeer slecht.

Onze netto bedrijfslasten zijn **€ 765 per verhuureenheid** (landelijke gemiddelde is € 846 per eenheid).

Daarmee zitten we in de kopgroep van Aedes.

Het aantal huizen met een **huurprijs** < € 633,25 is van 85% naar **90%** vergroot.

Wij hebben meer dan **70** **persberichten** de deur uit gedaan.

[Lees ze hier](#)

In totaal hebben wij **€ 10,4 miljoen** uitgegeven aan **leefbaarheid**.

€ 337 miljoen hebben wij uitgegeven aan **onderhoud** en **investering** van ons bezit.



- Aan onze bewoners zijn **450 nieuwbouwwoningen** opgeleverd
- **65 nieuwe woningen** in aanbouw
- **Honderden nieuwbouw** woningen in voorbereiding



Hier zit het goed



Wij werken **virus veilig!**
Zowel op kantoor als in onze huizen.



[Hoe? Zo!](#)

Innovatieve projecten
Betaalbare verduurzaming betekent blijvend innoveren.

Een duurzame batterij: De eerste IWell is geplaatst in Leeuwarden.

[Lees meer!](#)

Dreamhûs! Pilots om bestaande bouw op een betaalbare manier verduurzamen.

[Lees meer!](#)

De warmte uit het water hergebruiken. Dat doet de HeatCycle.

[Lees meer!](#)

Buurblok: niet investeren in nieuwbouw, maar leasen!

[Lees meer!](#)

JINC: Ieder kind verdient een eerlijke kans.

Samenwerken voor een betere start van jongeren op de arbeidsmarkt. Lees de persberichten

[Samenwerking](#)

[Baas van morgen](#)

Contactgegevens:

Oedsmawei 26
9001 ZJ Grou
Postbus 91
9000 AB Grou

T. 088 995 22 22
E. info@woonfriesland.nl
W. woonfriesland.nl

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Gewoon dóen' wordt gezien en gewaardeerd. En wel met een 8!

De visitatiecommissie concludeert dat het sociaal verhuurbedrijf WoonFriesland haar motto waarmaakt. Zakelijk verantwoord ondernemen met een sociaal hart. Die balans heeft WoonFriesland goed gevonden. Dat blijkt uit de analyse en beoordeling van de inhoudelijk en financiële prestaties over de periode 2018 - 2021. Strategie, sturing en openbare verantwoording zijn op alle fronten sterk. Dat beeld wordt bovendien meer dan bevestigd in interviews die de visitatiecommissie hield met belanghebbenden. Zij waarderen onze prestaties en hun invloed op ons handelen hoog. Voor relatie en communicatie krijgen we van hen zelfs een 8,6. Zowel objectief als subjectief liggen de oordelen in elkaars verlengde.

Wij zijn erg trots op- en verheugd over de hoge erkenning die ons ten deel is gevallen. Daar is ook alle reden toe want er is hard voor gewerkt. De maatschappij was en is sterk dynamisch. Team WoonFriesland is alert, innovatief en wendbaar gebleken. Als het harder waait, moet je doortrappen en bijsturen om koers te houden. Onze missie en koers zijn helder en de resultaten spreken voor zich. In de maatschappelijke mist, die werd versterkt door de pandemie, zijn wij zichtbaar en bereikbaar gebleven.

Presteren is teamwerk. Wij danken al onze medewerkers voor hun grote inzet en warme bewonershart. Onze vertrouwde en nieuwe ketenpartners dragen bij aan dit fraaie resultaat en zetten we hierbij in het hetzelfde zonnetje. Gemeenten, bewonersorganisaties, welzijns- en zorgorganisaties, bouwbedrijven en alle toeleveranciers zijn en blijven onmisbaar in het intensief samenwerken aan alle pittige en relevante opgaven. De bewoner staat daarin voortdurend centraal en draagt ook zelf bij aan het resultaat. Goed en betaalbaar wonen is de resultante van hard werken. Dat doen we samen.

De handreikingen die de visitatiecommissie ons in de vorige periode deed zijn adequaat opgevolgd. De aanbevelingen die zij doet voor de verdere versterking van ons maatschappelijk presteren, nemen wij ter harte. Wij danken de commissie voor haar constructieve en nieuwsgierige aanpak. Haar gedreven zoektocht naar het tastbaar maken van maatschappelijk presteren, is aansprekend. WoonFriesland staat er prima voor en is klaar voor de toekomst. Deze spiegel van het verleden sterkt ons en biedt daar handvatten voor. Team WoonFriesland heeft de blik vooruit en de mouwen opgestroopt. Ontwikkelingen en uitdagingen treden wij weerbaar, wendbaar en met visie en lef tegemoet. Werkend aan continue verbetering. Met elkaar en voor elkaar.

Namens de RvC en het bestuur van WoonFriesland,

Sigrid Hoekstra
Directeur-bestuurder

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel B3.1: WoonFriesland

Naam	Functie
Organisatie	
Mevrouw Hoekstra	Directeur-bestuurder
De heer Kruijer	Directeur bedrijfsvoering
De heer Endeman	Assetmanager
De heer de Bert	Relatiemanager
Mevrouw Koopman	Relatiemanager
De heer Grobbe	Controller
Mevrouw Elgersma	Directiesecretaresse
Mevrouw Van Leth	Manager Verandering en Implementatie
Mevrouw Oosting	Teammanager Wijk & Buurt
De heer Snel	Woonconsulent Leeuwarden centrum
Mevrouw Hartman	Woonconsulent Leeuwarden centrum
Mevrouw De meer	Woonconsulent Stiens
Raad van Commissarissen	
De heer Mulder	Voorzitter RvC (tot april 2022)
Mevrouw Hobert	Vicevoorzitter RvC (tot april 2022)
De heer Timmermans	Lid RvC

Tabel B3.2: Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Huurders	
De heer Brouwer	Directeur Bewonersraad
Gemeenten	
De heer de Haan	Wethouder gemeente Leeuwarden
De heer Deelstra	Beleidsmedewerker gemeente Leeuwarden
De heer Postma	Wethouder gemeente Opsterland
De heer van Veen	Wethouder gemeente Heerenveen
Mevrouw van der Lely	Teamleider RO gemeente Heerenveen
Mevrouw Hoekstra	Wethouder gemeente Tytsjerkadiel
De heer Bouwman	Wethouder gemeente Tytsjerkadiel
Mevrouw van Gent	Burgemeester gemeente Schiermonnikoog
De heer Gerbrands	Wethouder gemeente Schiermonnikoog
Overige belanghebbenden	
De heer Littel	Accountant EY
De heer Zaal	Directeur wonen Aareon
De heer Dijkstra	Directeur Bouwgroep Dijkstra Draisma
De heer Ruijter	Commercieel directeur Iwell
De heer Regts	Directeur Regts
De heer Brink	Commercieel manager Regts

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Maarten Nieland 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 WoonFriesland hebben.

Rotterdam, 1 januari 2022

Maarten Nieland
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van WoonFriesland 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 WoonFriesland.

Rotterdam, 1 januari 2022

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van WoonFriesland in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 januari 2022

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van WoonFriesland 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 WoonFriesland.

Rotterdam, 1 januari 2022

Rixt Bos

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:

Principal Consultant



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, branchgroep 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

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

2011 - 2013 Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011 Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004 Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015 Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015 Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014 Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als senior consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, omgevingsbewust, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

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.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 4.2: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper</p> <p>Prestatieafspraken gevisiteerde gemeenten* 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Biedingen gevisiteerde gemeenten* 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Jaarplannen 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Portefeuilleplan 2021 e.v.</p> <p>Jaarverslagen 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Voortgangsrapportages gevisiteerde gemeenten* 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Periodieke rapportages (kwartaal en maand) 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Documentatie Masterclasses 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen, o.a.: Leefbaarheidsvisie, corona Lokale, regionale of landelijke convenanten, o.a.: buurtbemiddeling, sociaal domein escalatie, OGGZ, sociaal team, zorg en veiligheidsteam, samenwerkingsovereenkomsten partners, vroegsignalering</p> <p>*Leeuwarden, Smallingerland, Tytsjesteradiel, Heerenveen, Opsterland, Schiermonnikoog</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Documentatie interne en externe belanghebbenden, o.a. jaarverslagen etc.</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW</p> <p>Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen</p> <p>Jaarplannen 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Portefeuilleplan 2021 e.v.</p> <p>Jaarverslagen 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Periodieke rapportages (kwartaal en maand) 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Documentatie Masterclasses 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Begrotingen 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</p>
Governance van maatschappelijk presteren	<p>Jaarplannen 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Portefeuilleplan 2021 e.v.</p> <p>Jaarverslagen 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Periodieke rapportages (kwartaal en maand) 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Documentatie Masterclasses 2018; 2019; 2020; 2021</p> <p>Documenten met betrekking tot toezicht: toezicht visie, zelfevaluatie, jaarverslagen en relevante notulen van RvC-vergaderingen</p>

Bijlage 7: Prestatietabel (2018 t/m 2021)

Thema 1: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Woningvoorraad:</p> <p>De algemene opgave voor WoonFriesland is om voldoende woningaanbod te hebben voor woningzoekenden in alle gemeenten waarin zij actief is.</p> <p><u>Leeuwarden:</u> 2018: 7.857 woningen (toelichting WF) 2019: 7.862 woningen (toelichting WF) 2020: 7.592 woningen (Bod 2020 Leeuwarden p.1) 2021: 7.825 woningen (Bod 2021 Leeuwarden, p.7)</p> <p><u>Smallingerland</u> 2018: 2.898 woningen (toelichting WF) 2019: NB woningen (toelichting WF) 2020: 2.855 woningen (Bod 2020 Smallingerland p.1) 2021: 2.843 woningen (Bod 2021 Smallingerland p.7)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: 2.541 woningen (toelichting WF) 2019: 2.573 woningen (toelichting WF) 2020: 2.541 woningen (Bod 2020 Tytsjerksteradiel, p.1) 2021: 2.574 woningen (Bod 2021 Tytsjerksteradiel, p.7)</p> <p><u>Heerenveen</u> 2018: 1.571 woningen (toelichting WF) 2019: 1.622 woningen (toelichting WF) 2020: 1.571 woningen (Bod 2020 Heerenveen, p.1) 2021: 1.574 woningen (Bod 2021 Heerenveen, p.7)</p> <p><u>Opsterland:</u> 2018: 608 woningen (toelichting WF) 2019: 609 woningen (toelichting WF) 2020: 608 woningen (toelichting WF) 2021: 608 woningen (Bod 2021 Opsterland, p.7)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u></p>	<p>WoonFriesland heeft haar woningvoorraad in de visitatieperiode met ruim 800 woningen laten toenemen. In de onderzochte gemeenten is de omvang min of meer gelijk gebleven, met uitzondering van Tytsjerksteradiel en Opsterland, daar is de omvang respectievelijk met 24 en 35 woningen toegenomen.</p> <p>Jaarlijkse woningvoorraad WoonFriesland (totaal): 2018: 18.774 woningen (JV 2018, p.7) 2019: 19.514 woningen (JV 2019, p.138) 2020: 19.549 woningen (JV 2020, p.154) 2021: 19.576 woningen (toelichting WF)</p> <p>Woningvoorraad per gemeente: <u>Leeuwarden:</u> 2018: 7.857 woningen (JV 2018, p.7 & Jaarbericht 2018) 2019: 7.825 woningen (JV 2019, p.138) 2020: 7.848 woningen (JV 2020, p.154) 2021: 7.876 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Smallingerland</u> 2018: 2.854 woningen (JV 2018, p.7 & Jaarbericht 2018) 2019: 2.843 woningen (JV 2019, p.138) 2020: 2.850 woningen (JV 2020, p.154) 2021: 2.853 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: 2.502 woningen (JV 2018, p.7 & Jaarbericht 2018) 2019: 2.574 woningen (JV 2019, p.138) 2020: 2.542 woningen (JV 2020, p.154) 2021: 2.526 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Heerenveen</u> 2018: 1.600 woningen (JV 2018, p.7 & Jaarbericht 2018) 2019: 1.574 woningen (JV 2019, p.138) 2020: 1.589 woningen (JV 2020, p.154) 2021: 1.605 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Opsterland:</u> 2018: 572 woningen (JV 2018, p.7 & Jaarbericht 2018) 2019: 608 woningen (JV 2019, p.138) 2020: 609 woningen (JV 2020, p.154) 2021: 607 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u> 2018: 136 woningen (JV 2018, p.7 & Jaarbericht 2018) 2019: 142 woningen (JV 2019, p.138)</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2018: 143 woningen (toelichting WF) 2019: 143 woningen (toelichting WF) 2020: 142 woningen (Bod 2020 Schiermonnikoog, p.1) 2021: 142 woningen (Bod 2021 Schiermonnikoog, p.1)	2020: 142 woningen (JV 2020, p.154) 2021: 142 woningen (toelichting WF)	
<p>Aankoop:</p> <p>WoonFriesland koopt incidenteel woningen aan om de versnippering van de woningvoorraad te herstellen (PA Leeuwarden 2021, p.14; Smallingerland 2021, p.2; PA Tytsjerksteradiel 2019, p.14; 2018, p.12; PA Heerenveen 2019, p.6; PA Opsterland 2021, p.13; 2020, p.10; 2019, p.10).</p> <p><u>Totaal:</u></p> <p>WoonFriesland totale aankopen:</p> 2018: 0 huurwoningen (VR WF 2018) 2019: 0 huurwoningen (VR WF 2019) 2020: 0 huurwoningen (VR WF 2020) 2021: 0 woningen (Bieding WF 2021)	<p>WoonFriesland koopt aan, aangezien de vraagdruk onverminderd groot is en blijft (JV 2020, p.11). WoonFriesland heeft de volgende aantallen woningen aangekocht:</p> 2018: 930 woningen (JV 2018, p.7) 2019: 12 woningen (JV 2019, p.6) 2020: 17 woningen (JV 2020, p.6). 2021: 7 woningen (toelichting WF) <p>In 2018 heeft WoonFriesland twee grote portefeuilles van collega-corporaties overgenomen. Het gaat om 618 woningen van De Veste op Terschelling, en 297 woningen van Mooiland in verschillende gemeenten van het werkgebied van WoonFriesland. Met deze overnames heeft WoonFriesland de woningen behouden voor de sociale huursector, en wordt geïnvesteerd in het wooncomfort en de duurzaamheid van deze woningen (toelichting WF; JV's).</p> <p>Per gemeente kocht WoonFriesland de volgende aantallen woningen aan:</p> <p><u>Leeuwarden:</u></p> 2018: 6 woningen t.w.v. € 595K (VR Leeuwarden 2018, p.6) 2019: 4 woningen t.w.v. € 382K (VR Leeuwarden 2019, p.6) 2020: 5 woningen t.w.v. € 503K (VR Leeuwarden 2020, p.6) 2021: 2 woningen t.w.v. € 215K (toelichting WF) <p><u>Smallingerland:</u></p> 2018: 8 woningen t.w.v. € 600K (VR Smallingerland 2018, p.6) 2019: 6 woningen t.w.v. € 454K (VR Smallingerland 2019, p.6) 2020: 6 woningen t.w.v. € 503K (VR Smallingerland 2020, p.6) 2021: 4 woningen t.w.v. € 416K (toelichting WF) <p><u>Tytsjerksteradiel:</u></p> 2018: 75 woningen t.w.v. € 6.8 mln. (VR Tytsjerksteradiel 2018, p.6) 2019: 1 woning t.w.v. € 116K (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.6) 2020: 0 woningen (toelichting WF) 2021: 0 woningen (toelichting WF)	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p><u>Heerenveen:</u> 2018: 24 woningen t.w.v. € 2,4 mln. (VR Heerenveen 2018, p.6) 2019: 1 woning t.w.v. € 131K (VR Heerenveen 2019, p.6) 2020: 3 woningen t.w.v. € 425.000 (VR Heerenveen 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Opsterland:</u> 2018: 37 woningen t.w.v. € 5,3 mln. (VR Opsterland 2018, p.6) 2019: 0 woningen (VR Opsterland 2019, p.6) 2020: 1 woning t.w.v. € 160K (VR Opsterland 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u> 2018: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2018, p.6) 2019: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2019, p.6) 2020: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Daarnaast wordt een extra pluspunt toegekend voor de overname van de portefeuilles van collega-corporaties in het kader van de brede volkshuisvestelijke opgave.</p>	
<p>Nieuwbouw: In het kader van verruiming van de woningvoorraad zet WoonFriesland in op nieuwbouw. Jaarlijks worden de volgende aantallen met bijbehorende investeringen gebouwd in:</p>	<p>WoonFriesland heeft in de visitatieperiode in totaal 376 nieuwbouwwoningen in het sociale segment in haar werkgebied opgeleverd. Dit zijn minder woningen dan gepland (662+2020). In Leeuwarden (2018 en 2019), Smalingerland (2020 en 2021), Heerenveen (2020 en 2021) en Schiermonnikoog zijn dan ook minder woningen gerealiseerd dan in de prestatieafspraken en/of biedingen waren opgenomen. WoonFriesland liep in de visitatieperiode echter tegen een tekort aan bouwlocaties en complexe ruimtelijke procedureslange vergunningprocedures aan, waardoor de realisatie van nieuwbouwwoningen niet van de grond kwam. WoonFriesland heeft de beschikbaarheid continu onder de aandacht gebracht bij de verschillende gemeenten. Van daaruit is onder andere een samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Leeuwarden voor het realiseren van nieuwbouw en het beschikbaar stellen van bouwlocaties tot stand gekomen. Bovendien heeft WoonFriesland gezocht naar mogelijkheden om woningen turn key af te nemen van ontwikkelaars en om woningen te realiseren buiten</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><u>Totaal:</u> WoonFriesland totale nieuwbouw: 2018: 123 huurwoningen (VR WF 2018) 2019: 274 huurwoningen (VR WF 2019) 2020: 179 huurwoningen (VR WF 2020) 2021: 86 woningen (Bieding WF 2021)</p> <p><u>Leeuwarden:</u> 2018: 55 woningen, € 7,1 mln. Investering (PA Leeuwarden 2018, p.8) 2019: 76 woningen, € 11,4 mln. Investering (PA Leeuwarden 2020, p.13). 2020: 56 woningen, € 9,6 mln. Investering (PA Leeuwarden 2020, p.12). 2021: 16 woningen, € 2,9 mln. investering (PA Leeuwarden 2021, p.14; Bieding 2021, p.8)</p> <p><u>Smallingerland:</u> 2018: 0 woningen (PA Smallingerland 2018, p.4) 2019: 0 woningen (PA Smallingerland 2019, p.5) 2020-2021: 35 woningen, € 6,3 mln. (PA Smallingerland 2021, p.2)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: 18 woningen (Bod 2018) 2019: 76 (Bod 2019) 2020: 0 woningen (Bod 2020 Tytsjerksteradiel, p.1) 2021: 0 woningen (Bod 2021 Tytsjerksteradiel, p.5)</p> <p><u>Heerenveen:</u> 2018: 0 woningen (PA Heerenveen 2018, p.4) 2019: 52 woningen, investering € 7.6 mln. (PA Heerenveen 2019, p.5) 2020: 38 woningen, investering € 6.4 mln. (PA Heerenveen 2020, p.2)</p>	<p>de vijf primaire gemeenten. Als laatste heeft de woningcorporaties gezocht Om toch een bijdrage te kunnen leveren heeft WoonFriesland gezocht naar oplossingen in verdichting en innovatieve nieuwbouwconcepten</p> <p>Noemenswaardig in dit kader is dat WoonFriesland in 2021 het concept Buurblok in Leeuwarden heeft voorbereid. Buurblok omvat duurzame en circulair gebouwde woningen, waarbij ook aanvullende diensten als elektrisch vervoer worden meegenomen. Met Buurblok worden 10 duurzame woningen door Bouwgroep Dijkstra Draisma en Wocozon gerealiseerd. Vervolgens leaset WoonFriesland deze woningen van de aannemer, en verhuurd deze aan haar woningzoekenden. Met deze constructie levert WoonFriesland een bijdrage aan de beschikbaarheid, waarbij ze tijd, energie en geld bespaard ten opzichte wanneer ze deze innovatieve woningen zelf zou moeten ontwikkelen (JV 2021, p.74).</p> <p>WoonFriesland heeft in totaal nieuwgebouwd aan huurwoningen: 2018: 44 huurwoningen (JV 2018, p.199). 2019: 169 huurwoningen (JV 2019, p.6). 2020: 100 huurwoningen (JV 2020, p.6). 2021: 63 huurwoningen (toelichting WF)</p> <p>Per gemeente opgeleverde nieuwbouw door WoonFriesland:</p> <p><u>Leeuwarden:</u> 2018: 0 woningen (VR Leeuwarden 2018, p.6) 2019: 0 woningen (VR Leeuwarden 2019, p.6) 2020: 52 woningen t.w.v. € 8,9 mln. (VR Leeuwarden 2020, p.6) 2021: 42 woningen t.w.v. € 9,6 mln. (toelichting WF)</p> <p><u>Smallingerland</u> 2018 37 woningen t.w.v. € 5,0 mln. (VR Smallingerland 2018, p.6) 2019: 0 woningen (VR Smallingerland 2019, p.6) 2020: 0 woningen (VR Smallingerland 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: 0 woningen (VR Tytsjerksteradiel 2018, p.6)</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2021: 90 woningen t/m 2024 (PA Heerenveen 2021, p.3)</p> <p><u>Opsterland:</u> 2018: geen specifieke opgave 2019: geen specifieke opgave 2020: geen specifieke opgave 2021: 0 woningen (Bod 2021 Opsterland, p.5)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u> 2018: indicatief 10 woningen, reservering van € 1.3 mln. (PA Schiermonnikoog 2018, p.4) 2019: indicatief 15 woningen, reservering van € 2.4 mln. (PA Schiermonnikoog 2019, p.4) 2020: 16 woningen die gerealiseerd dienen te worden in 2023, reservering van € 3.4 mln. (PA Schiermonnikoog 2020, p.4) 2021: 16 woningen, reservering van € 3.5 mln. (PA Schiermonnikoog 2021, p.5)</p>	<p>2019: 94 woningen t.w.v. € 15,6 mln. (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.6) 2020: 0 woningen (toelichting WF) 2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Heerenveen</u> 2018: 0 woningen (VR Heerenveen 2018, p.6) 2019: 59 woningen t.w.v. € 10,6 mln. (VR Heerenveen 2019, p.6) 2020: 17 woningen t.w.v. € 2,9 mln. (VR Heerenveen 2020, p.6) 2021: 21 woningen t.w.v. € 3,6 mln. (toelichting WF)</p> <p><u>Opsterland:</u> 2018: 0 woningen (VR Opsterland 2018, p.6) 2019: 0 woningen (VR Opsterland 2019, p.6) 2020: 0 woningen (VR Opsterland 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u> 2018: 7 woningen t.w.v. € 1,1 mln. (VR Schiermonnikoog 2018, p.6) 2019: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2019, p.6) 2020: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe, omdat WoonFriesland continu heeft ingezet op het realiseren van nieuwbouw. De woningcorporatie heeft als gevolg van externe omstandigheden de hoge ambities in de prestatieafspraken niet gehaald, maar desalniettemin continu gezocht naar mogelijkheden om de woningvoorraad uit te breiden. Het woningbouwprogramma voor de komende jaren laat zien dat de inzet van WoonFriesland resulteert in een verschillende nieuwbouwprojecten.</i></p>	
<p>Verkoop: WoonFriesland verkoopt in principe geen individuele huurwoningen. Uitzondering zijn complexen met gemengd eigendom, waar het ten aanzien van onderhoudsbeleid verkoop juist wenselijk kan zijn en WoonFriesland wil afbouwen (PA Leeuwarden 2021, p.14; 2020, p.12; Smallingerland 2021, p.2; 2020, p.3; 2019, p.5; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.13; PA Heerenveen 2021, p.4; PA Opsterland 2020, p.10).</p> <p><u>Totaal:</u> WoonFriesland totale verkoop:</p>	<p>Verkoop van bezit doet WoonFriesland in principe niet, tenzij hiervoor dringende redenen zijn, zoals versnipperd bezit in VvE's. Bij de huidige schaarste van sociale huurwoningen en de woningmarktontwikkelingen past in de visie geen actief verkoopbeleid. (JV 2020, p.11). Wat wel in de visie past is de verkoop van het maatschappelijk vastgoed en bedrijfsonroerend goed. De afbouw van deze portefeuille, die ook enkele woningen omvatte, heeft WoonFriesland in 2019 afgerond. De opbrengsten zijn voornamelijk geïnvesteerd in de overgenomen portefeuilles in 2018 (position paper).</p> <p>WoonFriesland heeft verkocht aan woningen:</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2018: 49 huurwoningen (VR WF 2018)</p> <p>2019: 97 huurwoningen (VR WF 2019)</p> <p>2020: 0 woningen (Bieding WF 2020)</p> <p>2021: 0 woningen (Bieding WF 2021)</p> <p><u>Leeuwarden:</u></p> <p>2018: 5 woningen verkopen (PA Leeuwarden 2018, p.8)</p> <p>2019: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p>2020: 0 woningen (Bod 2020 Leeuwarden, p.1)</p> <p>2021: 0 woningen (Bod 2021 Leeuwarden, p.6)</p> <p><u>Smallingerland:</u></p> <p>2018: 1 woning (PA Smallingerland 2018, p.4)</p> <p>2019: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p>2020: PM (Bod 2020 Smallingerland, p.1)</p> <p>2021: 0 woningen (Bod 2021 Smallingerland, p.3)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u></p> <p>2018: 14 woningen (PA Tytsjerksteradiel 2019, p.7)</p> <p>2019: 0 woningen (PA Tytsjerksteradiel 2019, p.12)</p> <p>2020: 0 woningen (PA Tytsjerksteradiel 2020, p.13)</p> <p>2021: 0 woningen (PA 2021)</p> <p><u>Heerenveen:</u></p> <p>2018: 0 woningen (PA Heerenveen 2018, p.4)</p> <p>2019: 0 woningen (PA Heerenveen 2019, p.6)</p> <p>2020: 0 woningen (PA Heerenveen 2020, p.2)</p> <p>2021: 0 woningen (PA Heerenveen 2021, p.4)</p> <p><u>Opsterland</u></p> <p>2018: 5 woningen (PA Opsterland 2018, p.7)</p> <p>2019: 0 woningen (PA Opsterland 2019, p.10)</p> <p>2020: 0 woningen (PA Opsterland 2020, p.10)</p> <p>2021: 0 woningen (PA Opsterland 2021, p.13)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u></p> <p>2018: 0 woningen (PA Schiermonnikoog 2018, p.4)</p> <p>2019: 0 woningen (PA Schiermonnikoog 2019, p.4)</p> <p>2020: 0 woningen (PA Schiermonnikoog 2020, p.4)</p> <p>2021: 0 woningen (PA Schiermonnikoog 2021, p.5)</p>	<p>2018: 13 woningen (JV 2018, p.7)</p> <p>2019: 3 reguliere woningen + eenheden via BOG/MOG-transacties (JV 2019, p.6; toelichting WF)</p> <p>2020: 18 woningen (JV 2020, p.6)</p> <p>2021: 7 woningen (toelichting WF)</p> <p>Per gemeente verkocht WoonFriesland de volgende aantallen woningen:</p> <p><u>Leeuwarden:</u></p> <p>2018: 1 woning (VR Leeuwarden 2018, p.6)</p> <p>2019: 18 woningen via BOG/MOG-transactie (VR Leeuwarden 2019, p.6)</p> <p>2020: 6 woningen (VR Leeuwarden 2020, p.6)</p> <p>2021: 1 woning (toelichting WF)</p> <p><u>Smallingerland:</u></p> <p>2018: 0 woningen (VR Smallingerland 2018, p.6)</p> <p>2019: 27 woningen via BOG/MOG-transactie (VR Smallingerland 2019, p.6)</p> <p>2020: 2 woningen (VR Smallingerland 2020, p.6)</p> <p>2021: 1 woning (toelichting WF)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u></p> <p>2018: 4 woningen (VR Tytsjerksteradiel 2018, p.6)</p> <p>2019: 1 woning regulier en 20 via BOG/MOG-transactie (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.6)</p> <p>2020: 3 woningen (toelichting WF)</p> <p>2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Heerenveen:</u></p> <p>2018: 1 woning (VR Heerenveen 2018, p.6)</p> <p>2019: 28 woningen via BOG/MOG-transactie (VR Heerenveen 2019, p.6)</p> <p>2020: 5 woningen (VR Heerenveen 2020, p.6)</p> <p>2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Opsterland:</u></p> <p>2018: 1 woning (VR Opsterland 2018, p.6)</p> <p>2019: 0 woningen (VR Opsterland 2019, p.6)</p> <p>2020: 0 woningen (VR Opsterland 2020, p.6)</p> <p>2021: 2 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u></p> <p>2018: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2018, p.6)</p> <p>2019: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2019, p.6)</p> <p>2020: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2020, p.6)</p> <p>2021: 0 woningen (toelichting WF)</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het verkopen van woningen binnen de gemaakte afspraken.	
<p>Sloop: WoonFriesland wil jaarlijks de volgende aantallen woningen per gemeente slopen:</p> <p><u>Totaal:</u> WoonFriesland totale sloop: 2018: 166 huurwoningen (VR WF 2018) 2019: 129 huurwoningen (VR WF 2019) 2020: 33 huurwoningen (Bieding WF 2020) 2021: 16 (Bieding WF 2021)</p> <p><u>Leeuwarden:</u> 2018: 0 woningen (PA Leeuwarden 2018, p.8) 2019: 13 woningen (PA Leeuwarden 2019, p.13) 2020: 11 woningen (PA Leeuwarden 2020, p.12) 2021: 0 woningen (PA Leeuwarden 2021, p.14)</p> <p><u>Smallingerland:</u> 2018: 18 woningen (PA Smallingerland 2018, p.4) 2019: 18 woningen (PA Smallingerland 2019, p.5) 2020: 0 woningen (PA Smallingerland 2020, p.3) 2021: 18 woningen (sloop-nieuwbouw) (PA Smallingerland 2021, p.2)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: 70 woningen (PA Tytsjerksteradiel 2018, p.9) 2019: 38 woningen (PA Tytsjerksteradiel 2019, p.12) 2020: 10 woningen (Bod Tytsjerksteradiel, p.1) 2021: 16 woningen (PA Tytsjerksteradiel 2021, p.13)</p> <p><u>Heerenveen:</u> 2018: 52 woningen (PA Heerenveen 2018, p.4) 2019: 0 woningen (PA Heerenveen 2019, p.6) 2020: 0 woningen (PA Heerenveen 2020, p.2) 2021: 0 woningen (PA Heerenveen 2021, p.3)</p> <p><u>Opsterland:</u></p>	<p>WoonFriesland heeft in de visitatieperiode in totaal 320 woningen gesloopt. In veel gevallen heeft WoonFriesland woningen gesloopt in het kader van sloop-nieuwbouw. In de meeste gemeenten zijn jaarlijks minder woningen gesloopt dan in de biedingen en/of afspreken afgesproken.</p> <p>WoonFriesland heeft in totaal de volgende aantallen woningen gesloopt: 2018: 96 woningen (JV 2018, p.7) 2019: 136 woningen (JV 2019, p.6) 2020: 57 huurwoningen (JV 2020, p.6). 2021: 31 woningen (toelichting WF)</p> <p>Per gemeente sloopte WoonFriesland aan woningen:</p> <p><u>Leeuwarden:</u> 2018: 0 woningen (VR Leeuwarden 2018, p.6) 2019: 7 woningen t.w.v. € 703K (VR Leeuwarden 2019, p.6) 2020: 4 woningen t.w.v. € 387K (VR Leeuwarden 2020, p.6) 2021: 15 woningen t.w.v. € 1,2 mln. (toelichting WF)</p> <p><u>Smallingerland:</u> 2018: 0 woningen (VR Smallingerland 2018, p.6) 2019: 21 woningen t.w.v. € 1 mln. (VR Smallingerland 2019, p.6) 2020: 0 woningen (VR Smallingerland 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: 32 woningen t.w.v. € 1.2 mln. (VR Tytsjerksteradiel 2018, p.6) 2019: 41 woningen t.w.v. € 1.7 mln. (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.6) 2020: 29 woningen t.w.v. € 2,4 mln. (toelichting WF) 2021: 16 woningen t.w.v. € 1,7 mln. (toelichting WF)</p> <p><u>Heerenveen:</u> 2018: 28 woningen t.w.v. € 2.437.000 (VR Heerenveen 2018, p.6) 2019: 0 woningen (VR Heerenveen 2019, p.6) 2020: 0 woningen (VR Heerenveen 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Opsterland:</u></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2018: 0 woningen (PA Opsterland 2018, p.7) 2019: 0 woningen (PA Opsterland 2019, p.10) 2020: 0 woningen (PA Opsterland 2020, p.10) 2021: 0 woningen (PA Opsterland 2021, p.13) <u>Schiermonnikoog:</u> 2018: 0 woningen (PA Schiermonnikoog 2018, p.4) 2019: 0 woningen (PA Schiermonnikoog 2019, p.4) 2020: 0 woningen (PA Schiermonnikoog 2020, p.4) 2021: 0 woningen (PA Schiermonnikoog 2021, p.5)	2018: 0 woningen (VR Opsterland 2018, p.6) 2019: 0 woningen (VR Opsterland 2019, p.6) 2020: 0 woningen (VR Opsterland 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF) <u>Schiermonnikoog:</u> 2018: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2018, p.6) 2019: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2019, p.6) 2020: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2020, p.6) 2021: 0 woningen (toelichting WF) De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het voldoen aan de opgave.	
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie is van mening dat WoonFriesland zich ruim voldoende heeft ingezet voor de beschikbaarheid van woningen. Er is nadrukkelijk gezocht naar mogelijkheden om de woningvoorraad uit te breiden. Hierbij heeft WoonFriesland ook innovatieve concepten verkend en gerealiseerd. Desalniettemin is het niet overal gelukt om aan de afspraken te voldoen, vooral ten aanzien van nieuwbouw, als gevolg van een gebrek aan locaties, vertragende vergunningsprocedures en corona.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 2: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Huurprijsbeleid WoonFriesland stelt een nieuw huurprijsbeleid, waarin integrale maatregelen zijn benoemd om de betaalbaarheid van de woningvoorraad te verbeteren. De prestatieafspraken hebben betrekking op het verlagen van de streefhuur, het beperken van de huurverhoging en het verduurzamen van de woningvoorraad zonder huurverhoging. <ul style="list-style-type: none"> In het kader van betaalbaar houden van de woningen heeft WoonFriesland in 2018 nieuw huurprijsbeleid ingevoerd waarbij de streefhuur is verlaagd naar gemiddeld 68% van de maximaal redelijke huur. (PA Leeuwarden 2021, p.11; 2020, p.9; 2019, p.10; 2018, p.7; PA Smallingerland 2021, p.1; 2020, p.2; 2019, p.3; 2018, p.3; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.11; 2019, p.9; 2018, p.7; PA Heerenveen 2020, p.3; PA Opsterland 2021, p.10; 2020, p.8; 2019, p.9; 2018, p.6; PA Schiermonnikoog 2021, p.4; 2020, p.3; 2019, p.3; 2018, p.3). In de gemeenten is afgesproken dat de huurverhoging van WoonFriesland jaarlijks inflatie + maximaal 1% bedraagt (PA Leeuwarden 2021, p.11; 2020, p.9; 2019, p.10; 2018, p.7; PA Smallingerland 2021, p.1; 2020, p.2; 2019, p.3; 2018, p.3; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.11; 2019, p.9; 2018, p.7; PA Heerenveen 2020, p.3; PA Opsterland 2021, 	WoonFriesland heeft in 2018 in het kader van betaalbaarheid haar huurprijsbeleid aangepast. Van daaruit zijn, in overeenstemming met de prestatieafspraken, de volgende prestaties gerealiseerd. <p><i>Verlagen van de streefhuur:</i></p> van een hogere streefhuur gedifferentieerd naar type woning (70-80%), naar een generieke streefhuur van 68%. De gemiddelde huurprijs ten opzichte van de gemiddelde maximale huurprijs bij WoonFriesland: <ul style="list-style-type: none"> 2018: 69% (JV 2018, p.7) 2019: 67,4% (JV 2019, p.7) 2020: 66,2% (JV 2020, p.7) 2021: 66,0% (toelichting WF) <p><i>Beperken van de huurverhoging:</i></p> De huurverhoging van WoonFriesland bedroeg jaarlijks: <ul style="list-style-type: none"> 2018: 1%. (JV 2018, p.63) 2019: 1,2% (JV 2019, p.23) 2020: 2,57% (JV 2020, p.25) 2021: 0% (toelichting WF) In 2021 is daarnaast voor 963 woningen een huurverlaging doorgevoerd van gemiddeld 42,35 euro per maand (toelichting WF). WoonFriesland heeft er niet voor gekozen de ruimte die de overheid heeft geboden: de inkomensafhankelijke huur of de wettelijk toegestane maximale huurverhoging toe te passen, in het kader van	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>p.10; 2020, p.8; 2019, p.9; 2018, p.6; PA Schiermonnikoog 2021, p.4; 2020, p.3; 2019, p.3; 2018, p.3).</p> <ul style="list-style-type: none"> In het kader van betaalbaarheid is afgesproken dat WoonFriesland in 2021 de kwaliteitsverbetering en de verbetering van de energieprestatie van de woningen realiseert zonder dat hierbij direct een huurverhoging voor de zittende huurders wordt doorgevoerd. Bij aangebrachte zonnepanelen profiteren huurders mee doordat de energielasten lager worden (PA Leeuwarden 2021, p.11; PA Opsterland 2021, p.11; 2020, p.8; 2019, p.9; 2018, p.6). 	<p>betaalbaarheid voor haar huurders (toelichting WF; JV's).</p> <p><i>Verduurzamen van de woningvoorraad zonder huurverhoging:</i></p> <p>Bij kwaliteits- en energieverbeteringen wordt door WoonFriesland geen huurverhoging doorgevoerd. Daarnaast biedt WoonFriesland haar huurders de mogelijkheid zonnepanelen te laten plaatsen, waarbij de huurder aan WoonFriesland betaald voor de gebruikte zonne-energie. Hierdoor komt het financiële voordeel van de lagere energieprijzen van zonne-energie rechtstreeks ten gunste van de huurder (position paper, p.6; toelichting WF).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave en de nadrukkelijke aandacht voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad. WoonFriesland heeft aan de hand van het nieuwe huurprijsbeleid integraal en adequaat de betaalbaarheid van de woningvoorraad verbeterd.</i></p>	
<p>Betaalbare nieuwbouw:</p> <p>In de prestatieafspraken in enkele gemeenten is afgesproken dat de nieuwbouw van WoonFriesland betaalbaar moet zijn. Dit betekent een maximale aanvangshuur van € 619,01 (prijspeil 2020) in 2021, € 607,46 in 2020, € 597,30 in 2019 en € 592,55 in 2018 (PA Leeuwarden 2021, p.11; 2020, p.9; 2019, p.10; 2018, p.7; Smallerland 2021, p.2; Tytsjerksteradiel 2021, p.11; 2019, p.10; 2018, p.7).</p>	<p>WoonFriesland heeft conform deze afspraken nieuwbouw opgeleverd, waardoor nieuwbouwwoningen ook bereikbaar zijn voor eenpersoonshuishoudens die afhankelijk zijn van huurtoeslag (toelichting WoonFriesland).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Betalingsachterstanden:</p> <p>WoonFriesland zet zich in met collega-corporaties en gemeenten voor vroegsignalering en schuldhulpverlening. Dit betekent dat ingezet wordt op het voorkomen van betalingsachterstanden, problematische schulden en woningontuimingen (als gevolg van huurschulden). Ook schuldproblemen die zijn ontstaan door de coronacrisis. Maatwerk kan als oplossing dienen op problemen te verhelpen. WoonFriesland werkt hierin samen met Humanitas.</p> <p>(PA Leeuwarden 2021, p.10 & 12; 2020, p.9; 2019, p.10; PA Smallerland 2019, p.3 & p.4; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.10 & 11; 2019, p.10; 2018, p.16; PA Heerenveen 2021, p.1 & p.10; 2019, p.1 & p.10; 2018, p.2; PA Opsterland 2021, p.10, p.11 & p.19; 2020, p.8; 2019, p.9 PA Schiermonnikoog 2021, p.4; 2020, p.4; 2019, p.4; 2018, p.3).</p>	<p>Vanaf het moment dat de eerste aanwijzingen voor huurachterstand ontstaan, zoekt WF persoonlijk contact met de huurder. Zo kunnen ze vroegtijdig, in het belang van de huurder, achterhalen waar de achterstand door komt en zo erger voorkomen. WF probeert betaalafspraken te maken en de huurder zo nodig naar hulpverleningsinstanties door te verwijzen. Hiervoor werken zij samen met professionele partners (JV 2020, p.13; JV 2019, p.23; JV 2018, p.65).</p> <p>In 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewijzigd, wat de uitwisseling van burgers met betalingsachterstanden makkelijker maakt. WoonFriesland heeft daarop in alle gemeenten in haar werkgebied overeenkomsten vroegsignalering afgesloten en werkafspraken gemaakt. Doel is hiermee in integraal verband in een vroeg stadium huurders met schulden te bereiken en van hulp te voorzien.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>In 2020 en 2021 is extra aandacht besteed aan huurders die door de coronamaatregelen betalingsproblemen ondervonden, om ook met hen vroegtijdig afspraken te maken over de huurbetaling (JV 2020, p.13).</p> <p>De ingezette samenwerking tussen WoonFriesland en Humanitas verloopt goed. Humanitas biedt ondersteuning bij bijvoorbeeld lezen en schrijven, computerwerk, betalingsachterstanden of schuldenproblematiek. Maar ook bij het op orde brengen en houden van de thuisadministratie, of bij eenzaamheid of verlies (JV 2019, p.22; JV 2018, p.49).</p> <p>Tot slot heeft WoonFriesland eind 2021 geparticipeerd op de stijgende energieprijzen en inflatie, in het kader van energiearmoede. Hierop zijn versneld verschillende activiteiten ontplooid. Zo zijn de verduurzamingsmaatregelen van 380 woningen naar voren gehaald (toelichting WF).</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave. Daarnaast wordt een tweede pluspunt toegekend voor de nadrukkelijke inzet die WoonFriesland heeft gepleegd rondom het beperken van betalingsproblemen als gevolg van energie-armoede en corona.</p>	
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie beoordeeld de inzet van WoonFriesland ten aanzien van betaalbaarheid als goed. De commissie is van mening dat WoonFriesland zich goed heeft ingezet om woningen passend toe te wijzen, een lage streefhuur te hanteren en betalingsproblemen te voorkomen. Daarnaast heeft WoonFriesland in overeenstemming met de afspraken een beperkte jaarlijkse huurverhoging doorgevoerd, huren verlaagd, betaalbare nieuwbouw opgeleverd en energie verbeterende maatregelen doorgevoerd zonder deze door te berekenen.		
Gemiddelde beoordeling		7,7

Thema 3: Woningkwaliteit en duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Gemiddeld energielabel B in 2021/ CO2-neutrale voorraad</p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat het doel van WoonFriesland is dat de energieprestaties van haar totale woningbezit in 2021 gemiddeld boven energielabel B uitkomt. Dit komt neer op een gemiddeld Energie Index van < 1,40. Schiermonnikoog wijkt hier iets vanaf door het streven in 2021 circa 60% van de woningen een label B of hoger te hebben en ca. 85% label C of hoger te hebben. WoonFriesland streeft daarnaast naar een CO2-neutrale portefeuille in 2050. (PA Leeuwarden 2021, p.15 & 17; 2020, p.14; PA Smallingerland 2021, p.3; 2019, p.7; 2018, p.7; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.17; 2019, p.14; 2018, p.11; PA</p>	<p>WoonFriesland kent het volgende gemiddelde jaarlijkse energie index van haar woningbezit:</p> <p>2018: Energie-Index 1,52 (JV 2020, p.11) 2019: Energie-Index 1,39 (JV 2020, p.11) 2020: Energie-Index 1,34 (JV 2020, p.11) 2021: Energie-Index 1,33 (toelichting WF)</p> <p>Om de doelstellingen te behalen onderneemt WoonFriesland energiestappen zoals het reduceren van CO2 uitstoot en fossiele energie, en isolatie van de woningvoorraad. WoonFriesland werkt stapsgewijs met name die aspecten in de verduurzaming van haar woningen aanpakken, die direct van invloed zijn op de woonlasten.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Heerenveen 2021, p.6 & p.14; 2020, p.5; 2019, p.7; 2018, p.6; PA Opsterland 2021, p.14, 15 & 16; 2020, p.11 & 12; 2019, p.12; PA Schiermonnikoog 2021, p.6; 2020, p.5 & 6; 2019, p.5 & 6; 2018, p.5)</p> <p>Tot slot is afgesproken dat nieuwbouwwoningen gasloos (all-electric) gerealiseerd worden met een EPC van circa 0. Oftewel een energetische kwaliteit van energielabel A+ (JV 2020, p.27; VR Leeuwarden 2020, p.3; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.17; 2019, p.14; 2018, p.12; PA Schiermonnikoog 2021, p.6; 2020, p.6; 2019, p.6)</p>	<p><u>Schiermonnikoog:</u> 2021: ruim 68% van de woningen in Schiermonnikoog heeft een A of B-label, in 2018 was dit nog 48% (VR Schiermonnikoog, p.2; toelichting WF).</p> <p>WoonFriesland heeft nieuwbouwwoningen met een EPC van circa 0 opgeleverd in: 2018: EPC-norm is medio 2018 van start gegaan (JV 2018, p.78) 2019: 8 nieuwbouwprojecten opgestart, waarvan eind 2019 169 woningen gereed waren (JV 2019, p.25) 2020: 4 nieuwbouwprojecten opgeleverd met in totaal 100 woningen (JV 2020, p.27). 2021: 4 nieuwbouwprojecten opgeleverd met in totaal 63 woningen (toelichting WF)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Een extra pluspunt wordt toegekend voor de snelheid waarmee WoonFriesland vroegtijdig heeft voldaan aan de opgave voor energiestappen te maken.</i></p>	
<p>Woningverbetering en onderhoud: WoonFriesland verwacht dat de energieprestaties van haar totale woningbezit in 2021 ruim boven energielabel B uitkomen (zie prestatieafpraak hierboven). In het kader van deze kwaliteitsverbetering stelt WoonFriesland de volgende middelen beschikbaar ten behoeve van het onderhoud/verbetering van de volgende aantallen woningen:</p> <p><u>Totaal:</u> WoonFriesland totaal K+E en onderhoud: 2018: 1.405 huurwoningen, € 16,5 mln. K+E en € 31,6 mln. onderhoud (VR WF 2018)</p>	<p>In haar hele bezit heeft WoonFriesland in de visitatieperiode ruim € 200 miljoen aan kwaliteitsverbeteringen uitgegeven. In de onderzochte gemeenten heeft WoonFriesland in totaal 3.324 woningen verbeterd.</p> <p>In 2018 en 2019 heeft WoonFriesland meer woningen aangepakt dan gepland. Ook de investeringen in K+E en onderhoud lagen daardoor samen hoger. De coronapandemie en Virusveilig werken heeft echter een grote impact gehad op het uitvoeren van de woningverbeteringen en onderhoudswerkzaamheden. In 2020 en 2021 zijn daarom minder woningen aangepakt dan gepland. Wel is WoonFriesland doorgedaan met het zoeken van (nieuwe) mogelijkheden en innovaties. Ook heeft WoonFriesland in 2021 versneld ingezet op energieprestatie verbeterende maatregelen en zonnepanelen, als gevolg van de snel stijgende energieprijzen (<i>zie ook betaalbaarheid</i>).</p> <p>WoonFriesland heeft jaarlijks uitgegeven aan kwaliteitsverbeteringen ten behoeve van onderhoud en verbetering: 2018: 1.834 woningen K+E, € 42,4 mln. K+E en € 26,3 mln. onderhoud (toelichting WF)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2019: 1.504 huurwoningen, € 23,8 mln. K+E en € 33,0 mln. onderhoud (VR WF 2019)</p> <p>2020: € 22,9 mln. K+E en € 32,5 mln. onderhoud (VR WF 2020)</p> <p>2021: € 23,2 mln. K+E en € 31,0 mln. onderhoud (Bieding WF 2021)</p> <p><u>Leeuwarden (incl. Leeuwarderadeel):</u></p> <p>2018: max 788 woningen verbeteren t.w.v. € 9,3 mln. (PA Leeuwarden 2018, p.10)</p> <p>2019: max. 544 woningen verbeteren t.w.v. € 8,1 mln. € 15,2 mln. aan onderhoud (PA Leeuwarden 2019, p.16)</p> <p>2020: 544 woningen verbeteren t.w.v. € 7 mln. verbetering, € 13,3 mln. aan onderhoud (PA Leeuwarden 2020, p.15)</p> <p>2021: verbeteren t.w.v. € 4,4 mln. verbetering, € 12,4 mln. aan onderhoud, t.b.v. onbekend aantal woningen* (PA Leeuwarden 2021, p.16)</p> <p>*i.v.m. virusveilig werken is de prognose voor te realiseren aantallen onbekend.</p> <p><u>Smallingerland:</u></p> <p>2018: 167 woningen verbeteren t.w.v. € 1,9 mln. (energieprestaties), € 4,5 mln. onderhoud (PA Smallingerland 2018, p.6)</p> <p>2019: 216 woningen verbeteren t.w.v. € 3,2 mln. (energieprestaties), € 4,1 mln. onderhoud (PA Smallingerland 2020, p.4)</p> <p>2020: € 3,9 mln. verbetering (energieprestaties), € 4,4 mln. onderhoud (PA Smallingerland 2020, p.4)</p> <p>2021: € 4 mln. verbetering, € 4,5 mln. onderhoud (PA Smallingerland 2021, p.3)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u></p> <p>2018: 107 woningen verbeteren t.w.v. € 1,2 mln. (energieprestaties), € 4,1 mln. onderhoud (PA Tytsjerksteradiel 2018, p.11)</p>	<p>2019: 1.569 woningen K+E, € 43,7 mln. K+E en € 28,5 mln. onderhoud (toelichting WF)</p> <p>2020: € 6,9 mln. K+E en € 18,7 mln. onderhoud (toelichting WF)</p> <p>2021: € 11,4 mln. K+E en € 22,7 mln. onderhoud (toelichting WF)</p> <p>Wanneer per gemeente wordt gekeken naar de opgaven en prestaties is in Schiermonnikoog ieder jaar voldaan aan de afspraken. In Leeuwarden, Smallingerland en Tytsjerksteradiel is in 2018 en 2019 voldaan, maar in 2020 en 2021 niet als gevolg van de coronamaatregelen. In Heerenveen en Opsterland is alleen in 2018 voldaan aan de afspraken.</p> <p>Per gemeente heeft WoonFriesland de volgende middelen beschikbaar gesteld ten behoeve van het onderhoud/verbetering van de volgende aantallen woningen:</p> <p><u>Leeuwarden:</u></p> <p>2018: € 21,1 mln. (K+E), 724 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 13,8 mln. uitgegeven (VR Leeuwarden 2018, p.6)</p> <p>2019: € 25,1 mln., 694 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 12,1 mln. uitgegeven (VR Leeuwarden 2019, p.6)</p> <p>2020: € 4,3 mln., 149 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 7,9 mln. uitgegeven (VR Leeuwarden 2020, p.6)</p> <p>2021: € 5,0 mln., 233 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 10,2 mln. uitgegeven (toelichting WF)</p> <p><u>Smallingerland:</u></p> <p>2018: € 4,8 mln., 318 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 5,0 mln. uitgegeven (VR Smallingerland 2018, p.6)</p> <p>2019: € 3,2 mln., 213 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 4,2 mln. uitgegeven (VR Smallingerland 2019, p.6)</p> <p>2020: € 462K, 36 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 2,6 mln. uitgegeven (VR Smallingerland 2020, p.6)</p> <p>2021: € 1,8 mln., 23 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 3,8 mln. uitgegeven (toelichting WF)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u></p> <p>2018: € 5,6 mln., 242 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 3,3 mln. uitgegeven (VR Tytsjerksteradiel 2018, p.6)</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2019: 196 woningen verbeteren t.w.v. € 2.9 mln. (energieprestaties), € 3,4 mln. onderhoud (PA Tytsjerksteradiel 2019, p.14)</p> <p>2020: € 3,7 mln. verbetering (energieprestaties), € 4,1 mln. onderhoud (Bod Tytsjerksteradiel 2020, p.1)</p> <p>2021: € 4,1 mln. verbetering (energieprestaties), € 4,0 mln. onderhoud (PA Tytsjerksteradiel 2021, p.16)</p> <p><u>Heerenveen:</u></p> <p>2018: 59 woningen. Budget van € 11.750,- per woning (PA Heerenveen 2018, p.6)</p> <p>2019: 69 woningen verbeteren t.w.v. € 1 mln. (energieprestaties), € 2.2 onderhoud (PA Heerenveen 2019, p.7)</p> <p>2020: 69 woningen verbeteren t.w.v. € 1.5 mln. (energieprestaties), €3.2 mln. onderhoud (PA Heerenveen 2020, p.4)</p> <p>2021: € 1,8 mln. verbetering (energieprestaties), € 2,2 mln. onderhoud (PA Heerenveen 2021, p.5)</p> <p><u>Opsterland</u></p> <p>2018: € 129.000 verbetering (energieprestaties), € 868.000 onderhoud (PA Opsterland 2019, p.11)</p> <p>2019: € 810.000 verbetering (energieprestaties), € 1 mln. onderhoud (PA Opsterland 2019, p.11)</p> <p>2020: € 1 mln. verbetering (energieprestaties), € 1 mln. onderhoud (PA Opsterland 2020, p.11)</p> <p>2021: € 1,5 mln. verbetering (energieprestaties), € 997.000 onderhoud (PA Opsterland 2021, p.15)</p> <p><u>Schiermonnikoog</u></p> <p>2018: geen budget voor verbetering (energieprestaties), € 209.000 voor regulier en planmatig onderhoud (PA Schiermonnikoog 2019, p.5)</p> <p>2019: € 930.000 verbetering (energieprestaties), € 149.000 voor regulier en planmatig onderhoud (PA Schiermonnikoog 2019, p.5)</p> <p>2020: € 190.000 voor regulier en planmatig onderhoud (PA Schiermonnikoog 2020, p.5)</p> <p>2021: € 213.000 voor regulier en planmatig onderhoud (PA Schiermonnikoog 2021, p.6)</p>	<p>2019: € 4,2 mln., 213 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 3,6 mln. uitgegeven (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.6)</p> <p>2020: € 305K, 31 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 2,5 mln. uitgegeven (toelichting WF)</p> <p>2021: € 1,5 mln., 42 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 2,6 mln. uitgegeven (toelichting WF)</p> <p><u>Heerenveen:</u></p> <p>2018: € 1,7 mln., 123 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 2.177.000 uitgegeven (VR Heerenveen 2018, p.6)</p> <p>2019: € 119K, 23 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 2,4 mln. uitgegeven (VR Heerenveen 2019, p.6)</p> <p>2020: € 150K, 12 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 1,4 mln. uitgegeven (VR Heerenveen 2020, p.6)</p> <p>2021: € 345K, 14 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 1,3 mln. uitgegeven (toelichting WF)</p> <p><u>Opsterland:</u></p> <p>2018: € 1,4 mln., 78 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 1,0 mln. uitgegeven (VR Opsterland 2018, p.6)</p> <p>2019: € 204K, 14 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 799K uitgegeven (VR Opsterland 2019, p.6)</p> <p>2020: € 60K, 13 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 483K uitgegeven (VR Opsterland 2020, p.6)</p> <p>2021: € 17K, 3 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 648K uitgegeven (toelichting WF)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u></p> <p>2018: € 10.000, 2 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 376.000 uitgegeven (VR Schiermonnikoog 2018, p.6)</p> <p>2019: € 1.947.000, 66 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 215.000 uitgegeven (VR Schiermonnikoog 2019, p.6)</p> <p>2020: € 495.000, 30 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 95.000 uitgegeven (VR Schiermonnikoog 2020, p.6)</p> <p>2021: € 848K, 28 woningen verbeterd. Aan onderhoud is € 188K uitgegeven (toelichting WF)</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, vanwege het voldoen aan de afspraken in een groot deel van de gemeenten in 2018 en 2019, en de inzet die gepleegd is om in 2020 en 2021 toch stappen te maken, ondanks de coronamaatregelen en virusveilig werken.</p>	
Energieprestatie woningen/ DreamHûs:	Dit experiment is een samenwerking tussen WoonFriesland, Bouwgroep Dijkstra Draaisma, The	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Om de volgende slag te kunnen maken in de verduurzaming van de voorraad, is afgesproken dat WoonFriesland innovaties stimuleert middels haar "DreamHûs" in Delft. Onderzoekers, studenten, ondernemers en marktpartijen werken hierin samen (PA Leeuwarden 2021, p.17; 2020; 2019; 2018; PA Smallerland 2019, p.7; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.17; PA Heerenveen 2021, p.5; 2020, p.4; 2019, p.7; PA Opsterland 2021, p.16; 2020, p.12; PA Schiermonnikoog 2021, p.6; 2020, p.6).</p>	<p>Green Village en Huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland. In 2020 is de samenwerking tot wasdom gekomen. Tal van innovaties zijn gestart en hebben betrekking op isolatie, warmtewinning uit afvalwater, warmteproductie en opslag/buffering van warmte, productie van duurzame stroom, gedragsverandering. De drie woningen in het DreamHûs zijn in 2020 voorzien van high tech-monitoringsystemen. Deze geven inzicht in het binnenklimaat van de woningen en vullen de metingen aan van de resultaten van de individuele innovaties. De pandemie en restricties maken dat het innoveren tijdrovender is. Het versterkt ook de innovatiekracht. (JV 2020, p.26) Met 'De Warmte'/HeatCycle heeft WoonFriesland in december een intentieovereenkomst gesloten. De Warmte haalt op een eenvoudige, betaalbare en gebruikersvriendelijke wijze warmte uit het rioolwater, die vervolgens weer duurzaam ingezet kan worden voor de verwarming in huis. Dit wordt in 2021 uitgerold in eigen woningen (JV 2020, p.11). Een andere ontwikkeling is dat drie jaren-70-woningen exact nagebouwd zijn met verschillende energie labels. Deze staan op The Green Village van de campus TU Delft (JV 2019, p.20).</p> <p>Daarnaast werkt WoonFriesland met partners ook buiten DreamHûs aan innovaties. Een voorbeeld hiervan is Cube, een accu die tijdelijk stroom opslaat voor piekmomenten in verbruik (toelichting WF).</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave. Een extra pluspunt wordt toegekend voor de ambitie en het innovatieve concept en de samenwerkingen.</p>	
<p>Zonnepanelen:</p> <p>WoonFriesland zet in op verbetering van de energieprestatie van haar woningen door middel van het plaatsen van zonnepanelen in samenwerking met Wocozon. De verwachting is dat het plaatsen van de panelen voor de huurders een reductie geeft in de woonlasten. Daarnaast geeft WoonFriesland een jaarlijks overzicht van het aantal woningen waarop zonnepanelen zijn aangebracht (PA Leeuwarden 2021, p.17; 2020, p.15; 2019, p.16; 2018, p.10; PA Smallerland 2018, p.6; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.17; 2019, p.12; 2018, p.7; PA Opsterland 2021, p.16; 2020, p.11 & 12; 2019, p.11; 2018, p.9; PA Schiermonnikoog 2021, p.6; 2020, p.5; PA 2019, p.5; 2018, p.5).</p>	<p>Door het samenwerkingsverband tussen WoonFriesland en Wocozon profiteren steeds meer huurders van zonnestroom. In 2020 en 2021 zijn door de coronamaatregelen minder zonnepanelen geplaatst dan gepland (JV 2020, p.24)</p> <p>WoonFriesland heeft de volgende aantallen van woningen met zonnepanelen:</p> <p>2018: 2.611 woningen (JV 2018, p.77) 2019: 6.445 woningen (JV 2019, p.4) 2020: 7.749 woningen (JV 2020, p.4) 2021: 8.835 woningen (toelichting WF)</p> <p>Per gemeente heeft WoonFriesland de volgende aantallen woningen met zonnepanelen:</p> <p><u>Leeuwarden:</u></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2018: 1.372 woningen (VR Leeuwarden 2019 p.4) 2019: 2.689 woningen (VR Leeuwarden 2019, p.4) 2020: 3.127 woningen (VR Leeuwarden 2020, p.4) 2021: 3.512 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Smallingerland:</u> 2018: 454 woningen (VR Smallingerland 2018, p.4) 2019: 991 woningen (VR Smallingerland 2019, p.4) 2020: 1.217 woningen (VR Smallingerland 2020, p.4) 2021: 1.349 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: 411 woningen (VR Tytsjerksteradiel 2018, p.4) 2019: 928 woningen (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.4) 2020: 1.087 woningen (toelichting WF) 2021: 1.279 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Heerenveen:</u> 2018: 294 woningen (VR Heerenveen 2019, p.4) 2019: 467 woningen (VR Heerenveen 2020, p.4) 2020: 620 woningen (VR Heerenveen 2020, p.4) 2021: 715 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Opsterland:</u> 2018: 115 woningen (VR Opsterland 2019, p.4) 2019: 140 woningen (VR Opsterland 2020, p.4) 2020: 176 woningen (VR Opsterland 2020, p.4) 2021: 232 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u> 2018: 0 woningen (VR Schiermonnikoog 2019, p.4) 2019: 60 woningen (VR Schiermonnikoog 2020, p.4) 2020: 81 woningen (VR Schiermonnikoog 2020, p.4) 2021: 108 woningen (toelichting WF)</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat WoonFriesland zich goed heeft ingezet ten aanzien van de kwaliteit en verduurzaming van haar bezit. WoonFriesland heeft vroegtijdig voldaan aan de afspraken om haar bezit gemiddeld op label B te krijgen, en heeft hiervoor veel woningverbeteringen doorgevoerd en energiezuinige nieuwbouw opgeleverd. Daarnaast zijn bijna 9.000 woningen in 2021 van zonnepanelen voorzien.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 4: Wonen, welzijn, zorg & bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Huisvesting senioren:</p> <p>WoonFriesland streeft ernaar voldoende geschikte woningen* in alle gemeenten beschikbaar te hebben</p>	<p>WoonFriesland heeft jaarlijks voor de volgende woningen beschikbaar voor senioren die geschikt zijn:</p> <p>2018: 5.500 woningen (JV 2018, p.72) 2019: 5.741 woningen (toelichting WF)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>voor senioren (PA Leeuwarden 2021, p.14, PA Opsterland 2021, p.20; 2020, p. 2019, p.16; 2018, p.14)</p> <p>*Een woning zonder drempels, gelijkvloers of met traplift, de badkamer moet geschikt zijn voor zorgverlening.</p>	<p>2020: 5.210 woningen (toelichting WF) 2021: 5.747 woningen (toelichting WF)</p> <p>Per gemeente heeft WoonFriesland de volgende woningen beschikbaar voor senioren die geschikt zijn:</p> <p><u>Leeuwarden:</u> 2018: 2.530 woningen (VR Leeuwarden 2018, p.6) 2019: 2.510 woningen (VR Leeuwarden 2019, p.6) 2020: 2.555 woningen (VR Leeuwarden 2020, p.6) 2021: 2.551 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Smallingerland:</u> 2018: 949 woningen (VR Smallingerland 2019, p.6) 2019: 944 woningen (VR Smallingerland 2020, p.6) 2020: 946 woningen (VR Smallingerland 2020, p.6) 2021: 955 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: 590 woningen (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.6) 2019: 572 woningen (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.6) 2020: 541 woningen (toelichting WF) 2021: 541 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Heerenveen:</u> 2018: 595 woningen (VR Heerenveen 2019, p.6) 2019: 574 woningen (VR Heerenveen 2020, p.6) 2020: 570 woningen (VR Heerenveen 2020, p.6) 2021: 563 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Opsterland:</u> 2018: 125 woningen (VR Opsterland 2019, p.6) 2019: 160 woningen (VR Opsterland 2019, p.6) 2020: 160 woningen (VR Opsterland 2020, p.6) 2021: 158 woningen (toelichting WF)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u> 2018: 7 woningen (VR Schiermonnikoog 2019, p.6) 2019: 14 woningen (VR Schiermonnikoog 2019, p.6) 2020: 14 woningen (VR Schiermonnikoog 2020, p.6) 2021: 14 woningen (toelichting WF)</p> <p>In het kader van Langer Thuis heeft WoonFriesland eveneens ingezet op het ontwikkelen van een standaard voor basisfaciliteiten bij seniorencomplexen. Onderdeel hiervan zijn ontmoetingsruimten, parkeerplaatsen en oplaadpunten voor scootmobiels en andere hulpmiddelen en veilige toegang en rustpunten. WoonFriesland wijst daarnaast de woningen gericht toe aan personen van 55 jaar en ouder, om de diversiteit en vitaliteit in de complexen te borgen (Leefbaarheidsvisie).</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.	
<p>Huisvesting statushouders</p> <p>WoonFriesland stemt jaarlijks af met gemeenten en andere corporaties hoe veel statushouders er worden gehuisvest. WoonFriesland ziet statushouders als reguliere huurders en handelt hiernaar. Ze huisvest een deel van de gemeentelijke taakstelling naar rato van haar bezit. Bij toewijzing van woningen aan vergunninghouders houden corporaties rekening met de bereikbaarheidswensen van de doelgroep en draagkracht van de wijk. (PA Leeuwarden 2019, p.12; PA Smallingerland 2018, p.8; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.20; 2019, p.16; 2018, p.13; PA Heerenveen 2021, p.9; 2020, p.7; 2019, p.10; 2018, p.5; PA Opsterland 2020, p.16; 2019, p.15)</p> <p><u>Schiermonnikoog</u></p> <p>De taakstelling van de gemeente Schiermonnikoog m.b.t. statushouders wordt uitgevoerd door de gemeente Leeuwarden (PA Schiermonnikoog 2021, p.7; 2020, p.7; 2019, p.6; 2018, p.6)</p>	<p>WoonFriesland heeft jaarlijks in de volgende aantallen woningen de volgende aantallen statushouders gehuisvest (totaal):</p> <p>2018: 54 woningen en 175 statushouders (JV 2018, p.71).</p> <p>2019: 36 woningen en 120 statushouders (JV 2019, p.25)</p> <p>2020: 43 woningen en 99 statushouders (JV 2020, p.26)</p> <p>2021: 90 woningen en 195 statushouders (toelichting WF)</p> <p>Per gemeente heeft WoonFriesland jaarlijks aan statushouders gehuisvest:</p> <p><u>Leeuwarden:</u></p> <p>2018: 25 woningen en 79 statushouders (VR Leeuwarden 2018, p.6)</p> <p>2019: 11 woningen en 38 statushouders (VR Leeuwarden 2020, p.6)</p> <p>2020: 18 woningen en 43 statushouders (VR Leeuwarden 2020, p.6)</p> <p>2021: 39 woningen en 84 statushouders (toelichting WF)</p> <p><u>Smallingerland:</u></p> <p>2018: 6 woningen en 22 statushouders (VR Smallingerland 2019, p.6)</p> <p>2019: 3 woningen en 11 statushouders (VR Smallingerland 2020, p.6)</p> <p>2020: 8 woningen en 15 statushouders (VR Smallingerland 2020, p.6)</p> <p>2021: 10 woningen en 25 statushouders (toelichting WF)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u></p> <p>2018: 8 woningen en 29 statushouders (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.6)</p> <p>2019: 8 woningen en 31 statushouders (VR Tytsjerksteradiel 2020, p.6)</p> <p>2020: 5 woningen en 17 statushouders (toelichting WF)</p> <p>2021: 10 woningen en 15 statushouders (toelichting WF)</p> <p><u>Heerenveen:</u></p> <p>2018: 4 woningen en 10 statushouders (VR Heerenveen 2019, p.6)</p> <p>2019: 4 woningen en 9 statushouders (VR Heerenveen 2020, p.6)</p> <p>2020: 4 woningen en 10 statushouders (VR Heerenveen 2020, p.6)</p> <p>2021: 5 woningen en 7 statushouders (toelichting WF)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p><u>Opsterland:</u> 2018: 3 woningen en 10 statushouders (VR Opsterland 2019, p.6) 2019: 2 woningen en 5 statushouders (VR Opsterland 2020, p.6) 2020: 2 woningen en 5 statushouders (VR Opsterland 2020, p.6) 2021: 5 woningen en 13 statushouders (toelichting WF)</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</p>	
<p>Huisvesting urgenten/kwetsbare doelgroepen: WoonFriesland stelt jaarlijks 35 woningen beschikbaar op provinciaal niveau (werkgebied in Friesland), ten behoeve van de huisvesting van urgenten (cliënten uit zorg- en crisisopvang). Halfjaarlijks wordt gekeken of dit voldoende is (PA Leeuwarden 2021, p.21; PA Smallerland 2019, p.9; 2018, p.9; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.21; 2019, p.16; PA Heerenveen 2019, p.8; PA Opsterland 2021, p.21; 2020, p.17; 2019, p.16).</p> <ul style="list-style-type: none"> woningen beschikbaar voor mensen in een noodsituatie, veelal via het veiligheidshuis 	<p>De 35 woningen is geen doel op zich. Het is een realistisch en begrensd aandeel in de opgave en dient gezien te worden in de regionale opgave. Het beschikbaar stellen vindt met name plaats in de grote kernen waar de aanvullende zorg kan worden geboden. WoonFriesland heeft alle aanvragen weten te huisvesten, waarbij het maximum van 35 jaarlijks niet werd bereikt. Het plafond wordt niet jaarlijks bereikt. De huishoudens komen met name via het Veiligheidshuis. WoonFriesland zet proactief in op het voorkomen van de urgente situaties, bijvoorbeeld via de wijkteams en sociale teams.</p> <p>WoonFriesland heeft jaarlijks gehuisvest aan urgenten/kwetsbare doelgroepen, op voordracht van een maatschappelijke- of zorginstelling: 2018: 18 personen (JV 2019, p.71) 2019: 34 personen (JV 2019, p.24) 2020: 22 personen (JV 2020, p.26) 2021: 36 personen (toelichting WF)</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Bijzondere doelgroepen: WoonFriesland faciliteert onder meer zoveel mogelijk de huisvesting van bijzondere doelgroepen in het kader van het scheiden van wonen en zorg (PA Leeuwarden 2021, p.21; 2020, p.20; 2019, p.21; 2018, p.12; PA Tytsjerksteradiel 2018, p.13; PA Heerenveen 2019, p.8; PA Opsterland 2020, p.17; 2019, p.16; 2018, p.14).</p>	<p>WF ziet dat de zelfredzaamheid bij een deel van de huurders afneemt, door de scheiding van wonen en zorg. Hierdoor wordt de signalerende rol en hulp vanuit multidisciplinaire wijk- en buurtteams belangrijker en benutten. WF-buurtbeheerders spelen hier een belangrijke rol in. Zij zijn actief in onze buurten en hebben een signalerende en, indien nodig, handhavende rol in samenwerking met andere organisaties (JV 2020, p.28).</p> <p>Daarnaast heeft WoonFriesland ingezet op de decentralisaties in het sociaal domein, Langer Thuis (zie onder senioren) en Weer Thuis, en op de huisvesting van kwetsbare huurders en bijzondere doelgroepen (zie onder statushouders en urgenten). In dit kader heeft</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>WoonFriesland onder meer 300 reguliere woningen aan zorgpartijen verhuurd voor intramurale zorg, die ze in een transitie wil inzetten als extramuraal. Ook heeft WoonFriesland samen met zorgpartijen arrangementen ontwikkeld waarin wonen en begeleiding geborgd zijn (leefbaarheidsvisie).</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</p>	
<p>Ondersteuning huurders</p> <p>WoonFriesland werkt samen met Humanitas en verwijst actief door voor de ondersteuning van huurders bij (PA Leeuwarden 2021, p.21; 2020, p.20; 2019, p.21; PA Heerenveen 2020, p.7; 2019, p.4; PA Opsterland 2020, p.14; 2019, p.13):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning bij digitale afhandeling van administratieve zaken; • Eenzaamheid en weinig contacten; • Achter de voordeur problematiek; • Ondersteuning laaggeletterdheid. • Vroeg signalering bij betalingsachterstanden. 	<p>WoonFriesland en Humanitas werken samen aan de ondersteuning van huurders. Zodoende wordt er op een laagdrempelige manier ondersteuning geboden bij bijvoorbeeld lezen en schrijven, computerwerk, betalingsachterstanden of schuldenproblematiek. Maar ook bij het op orde brengen en houden van de thuisadministratie, of bij eenzaamheid of verlies (JV 2019, p.22; JV 2018, p.49).</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Woonwagens Smallingerland:</p> <p>Gemeente, WoonFriesland en De Bewonersraad hebben zich voorgenomen om extra standplaatsen binnen de gemeente Smallingerland te realiseren, aangezien Smallingerland een tekort heeft aan Woonwagens (PA Smallingerland 2021, p.5; 2019, p.9; 2018, p.8)</p>	<p>De oplevering van 11 standplaatsen en huur woonwagenwoningen worden door WoonFriesland in de zomer van 2022 opgeleverd. Initieel zou oplevering plaatsvinden in het najaar van 2021. De vertraging is ontstaan doordat de nutsvoorzieningen nog niet aangesloten konden worden, door vertraging bij de gemeente (toelichting WF).</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat WoonFriesland ruim voldoende heeft gepresteerd in relatie tot de opgave. WoonFriesland heeft zich in overeenstemming met de afspraken ingezet voor de huisvesting van senioren, statushouders en andere bijzondere doelgroepen. Wel heeft WoonFriesland tevens nieuw leefbaarheidsbeleid opgesteld, waarbij nadrukkelijk wordt ingegaan op de inzet ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen de komende jaren.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Hennep</p> <p>WoonFriesland participeert met de convenantpartners conform het Hennepconvenant Noord-Nederland (PA Leeuwarden 2021, p.18; PA Leeuwarden 2020, p.16).</p>	<p>WoonFriesland heeft in de visitatieperiode samen met partners gewerkt conform het convenant in de aanpak van hennepeteelt en voortkomende overlast (toelichting WF).</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Leefbaarheidsbudget en Inzet in wijken en buurten:</p> <p>WoonFriesland heeft jaarlijks leefbaarheidsbudget beschikbaar, ten behoeve van o.a. wijkadviseurs,</p>	<p>Leefbaarheid voor de huurders is voor WoonFriesland van groot belang. De uitgaven voor leefbaarheid worden ingezet voor 'achter-de-voordeurprojecten', uitvoering</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>buurtbeheer, woonmaatschappelijk werk, achter-de-voordeuraanpak, overlastbestrijding, en schoon, heel & veilig. Hierbij richt WoonFriesland zich op de meest kwetsbare wijken en buurten. De voorgenomen activiteiten en projecten zijn afhankelijk van de ontwikkeling van de corona-epidemie (PA Leeuwarden 2021, p.19; 2020, p.16; 2019, p.18; PA Smallingerland 2018, p.10; PA Tytsjerksteradiel 2021, p.22; 2019, p.18; 2018, p.14; PA Opsterland 2021, p.18; 2020, p.14; 2019, p.13; 2018, p.11; PA Schiermonnikoog 2021, p.8; 2020, p.7; 2019, p.7; 2018, p.6).</p> <p>Daarnaast werkt WoonFriesland in het kader van leefbaarheid mee aan initiatieven in de wijken en buurten waar zij substantieel bezit heeft en die ten goede komen aan haar huurders. In de wijk- en buurtaanpak draagt WoonFriesland bij naar rato van haar bezit (PA Leeuwarden 2021, p.19; 2020; 2019; 2018, p.11).</p> <p>Het leefbaarheidsbudget omvat jaarlijks de volgende bedragen:</p> <p><u>Totaal:</u> WoonFriesland totale leefbaarheidsbudget: 2018: € 1.856.000 (VR WF 2018) 2019: € 2.229.000 (VR WF 2019) 2020: € 2.536.000 (VR WF 2020) 2021: € 2.681.000 (Bieding WF 2021)</p> <p><u>Leeuwarden:</u> 2018: € 773.000 (PA Leeuwarden 2018, p.11) 2019: € 1.012.000 (PA Leeuwarden 2019, p.18) 2020: € 1.267.000. Het budget is met € 255.000 verhoogd om extra in te zetten op buurtbeheerders (PA Leeuwarden 2020, p.16). 2021: € 1.294.000 (PA Leeuwarden 2021, p.19)</p> <p><u>Smallingerland:</u> 2018: € 309.000 (PA Smallingerland 2018, p.10) 2019: € 296.000 (PA Smallingerland 2019, p.11) 2020: € 284.000 (PA Smallingerland 2020, p.6) 2021: € 276.000 (PA Smallingerland 2021, p.6)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: € 173.000 (PA Tytsjerksteradiel 2018, p.14) 2019: € 183.000 (PA Tytsjerksteradiel 2019, p.18) 2020: € 249.000 (Bod Tytsjerksteradiel, p.1) 2021: € 198.000 (PA Tytsjerksteradiel 2021, p.22)</p>	<p>van plannen ter bevordering van een veilige en schone leefomgeving en ter voorkoming van overlast. Ook zijn is het aantal buurtbeheerders en consultants uitgebreid. De aanpak van leefbaarheid in de wijken baseert WoonFriesland op signalen vanuit de eigen jaarlijkse wijkanalyses (JV 2020, p.28; JV 2019, p.26)</p> <p>WoonFriesland stimuleert bovendien leefbaarheidsinitiatieven van eigen huurders en draagt zelf onder meer bij door deelname aan sociale teams, spreekuren in de wijk, het organiseren van wijkschouwen en opruim- en tuinactiedagen met onze huurders en betrokken partijen (JV 2020, p.28; JV 2019, p.26).</p> <p>Daarnaast heeft WoonFriesland in de visitatieperiode ruim 20 netwerkplekken geopend in de wijken en buurten waar de wijkconsulenten hun werk doen. Door de beweging van netwerkpunten naar netwerkplekken zijn de consulenten dichterbij de bewoners en samenwerkingspartners komen te staan. Tevens sluit dit aan bij de ontwikkeling van buiten naar binnen werken, waarbij het (leefbaarheidsvisie).</p> <p>WoonFriesland bestede jaarlijks aan leefbaarheid: 2018: € 2,6 mln. (JV 2018, p.80) 2019: € 2,6 mln. (JV 2019, p.5) 2020: € 2,6 mln. (JV 2020, p.29) 2021: € 2,7 mln. (toelichting WF)</p> <p>Per gemeente besteed WoonFriesland jaarlijks aan leefbaarheid:</p> <p><u>Leeuwarden:</u> 2018: € 1,2 mln. (VR Leeuwarden 2018, p.6) 2019: € 1,3 mln. (VR Leeuwarden 2019, p.6) 2020: € 1,2 mln. (VR Leeuwarden 2020, p.6) 2021: € 1,2 mln. (toelichting WF)</p> <p><u>Smallingerland:</u> 2018: € 379K (VR Smallingerland 2018, p.6) 2019: € 245K (VR Smallingerland 2019, p.6) 2020: € 278K (VR Smallingerland 2020, p.6) 2021: € 293K (toelichting WF)</p> <p><u>Tytsjerksteradiel:</u> 2018: € 249K (VR Tytsjerksteradiel 2018, p.6) 2019: € 154K (VR Tytsjerksteradiel 2019, p.6) 2020: € 255K (toelichting WF) 2021: € 281K (toelichting WF)</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><u>Heerenveen:</u> 2018: € 208.00 (PA Heerenveen 2018, p.9) 2019: € 189.000 (PA Heerenveen 2019, p.11) 2020: € 169.000 (PA Heerenveen 2020, p.8) 2021: € 180.000 (PA Heerenveen 2021, p.11)</p> <p><u>Opsterland:</u> 2018: € 36.000 (PA Opsterland 2018, p.11) 2019: € 89.000 (PA Opsterland 2019, p.13) 2020: € 85.000 (PA Opsterland 2020, p.14) 2021: € 90.000 (PA Opsterland 2021, p.18)</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u> 2018: € 6.000 (PA Schiermonnikoog 2018, p.6) 2019: € 12.000 (PA Schiermonnikoog 2019, p.7) 2020: € 16.000 (PA Schiermonnikoog 2020, p.7) 2021: € 11.000 (PA Schiermonnikoog 2021, p.8)</p>	<p><u>Heerenveen:</u> 2018: € 227K (VR Heerenveen 2018, p.6) 2019: € 138K (VR Heerenveen 2019, p.6) 2020: € 174K (VR Heerenveen 2020, p.6) 2021: € 149K (toelichting WF)</p> <p><u>Opsterland:</u> 2018: € 79K (VR Opsterland 2018, p.6) 2019: € 94K (VR Opsterland 2019, p.6) 2020: € 85K (VR Opsterland 2020, p.6) 2021: NB</p> <p><u>Schiermonnikoog:</u> 2018: € 20K (VR Schiermonnikoog 2018, p.6) 2019: € 12K (VR Schiermonnikoog 2019, p.6) 2020: € 13K (VR Schiermonnikoog 2020, p.6) 2021: € 19K (toelichting WF)</p> <p>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave. Vanwege de nadrukkelijk beweging die is ingezet om meer zichtbaar te worden in de wijken en buurten, wordt een extra pluspunt toegekend.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat WoonFriesland in ruim voldoende mate heeft gepresteerd in relatie tot de opgaven. WoonFriesland heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken het leefbaarheidsbudget ingezet. Ook heeft WoonFriesland zich nadrukkelijker gericht op inzet en zichtbaarheid in de wijken en buurten, zowel voor de huurders als de samenwerkingspartners.</p>		
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		<p>7,5</p>

Bijlage 8: Gedetailleerde terugkoppeling opmerkingen belanghebbenden

In deze bijlage wordt meer in detail teruggekoppeld wat de belanghebbenden de visitatiecommissie wilden meegeven over WoonFriesland.

B8.1 Goede punten

De belanghebbenden geven de volgende 'goede punten' mee:

Huurders

- WoonFriesland is een benaderbare corporatie;
- WoonFriesland is soms een vreemde eend in de bijt, maar dit siert ze;
- WoonFriesland zet de huurder echt op één;

Gemeenten

- WoonFriesland heeft een goed 'standaard product';
- WoonFriesland organiseert masterclasses voor de raad, wat erg goed is om hen mee te nemen in wat WoonFriesland doet. Dit is ook belangrijk voor na de komende verkiezingen;
- Houd de lijntjes kort, dit werkt erg prettig;
- WoonFriesland heeft een drive en betrokkenheid voor de invulling van haar opgave, ook in vernieuwing;
- De gemeente en WoonFriesland hebben gezamenlijk gewerkt aan het versterken van de samenwerking, onder andere bij het ontwikkelen en monitoren van de prestatieafspraken;
- WoonFriesland is trots op bijdrage op Waddeneiland. De corporatie is zichtbaar betrokken. Bovendien is WoonFriesland bereid om mee te denken in de Eiland specifieke uitdagingen en opgaven. De gemeente ziet in WoonFriesland een enthousiaste en betrouwbare partner.

Overige belanghebbenden

- WoonFriesland is een 'doe' corporatie, die doen wat ze zeggen, en nemen ook het voortouw. Op het gebied van verduurzaming zijn ze bijvoorbeeld koploper;
- WoonFriesland zet goed in op de samenwerking en geeft hier ook nadrukkelijk bestuurlijke aandacht aan. Hierbij wordt ook doorontwikkelingsperspectief geboden, die ze ook in praktijk brengen bij goede doorontwikkeling.
- Er is sprake van wederzijds vertrouwen en een coöperatieve samenwerking;
- WoonFriesland heeft een open cultuur, wat prettig is in de samenwerking;
- WoonFriesland heeft ook een zakelijke en professionele instelling, en zijn daar ook scherp in;
- Het is goed dat WoonFriesland de Bewonersraad vanaf het begin bij processen betreft. Dit maakt ze echt het sociaal verhuurbedrijf;
- WoonFriesland is constant met veranderingen bezig: men probeert op alle vlakken te zoeken naar mogelijkheden en blijft in beweging, op weg naar voren. Het is duidelijk een organisatie met visie;
- WoonFriesland is in de breedte proactief bezig met innovatie, en zoekt hier ook innovatieve partners bij;
- Het initiatief Dreamhûs is een mooi concept, waarin duurzame oplossingen worden getest, door een corporatie;
- Het Buurblok concept is goed op ingezet. WoonFriesland is bij dit hele proces betrokken geweest. Hierbij merkt belanghebbende ook op dat als WoonFriesland ergens voor gaat, ze ook goed vervelend kunnen zijn. Dit maakt ze serieus in wat ze doen;
- WoonFriesland is niet angstig voor de krimp in de dorpen. Daar willen ze ook investeren, en zien daar een opgave. Het is goed en nodig dat ze dit aandurven.

B8.2 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.

Huurders

- WoonFriesland heeft laat geacteerd in relatie tot bewonerscommissies die veel klachten had. WoonFriesland moest daar door de Bewonersraad op geattendeerd worden. Daarna heeft WoonFriesland het punt goed opgepakt en ook in de volle breedte aandacht gegeven.

Gemeenten

- De gemeente geeft als kanttekening wel mee dat WoonFriesland soms te makkelijk meegaat met de andere corporaties, terwijl dit niet per se hun eigen standpunt is. Dit vindt de gemeente jammer, vooral wanneer er spanning is tussen de gemeente en corporaties;
- De gemeente hoopt dat nog meer toegewerkt wordt naar partnerschap en een andere wijze van samenwerken. De gemeente ziet daarbij opschaling als optie, door meer in regionaal verband samenwerking te zoeken. WoonFriesland toont namelijk ambassadeurschap op een niveau dat de gemeentegrenzen overschrijdt, bijvoorbeeld ten aanzien van duurzaamheid;
- WoonFriesland zou de gemeente tijdiger kunnen betrekken bij de ontwikkeling van beleid;
- Men zou gezamenlijk graag strategisch overleg willen hebben, één-op-één tussen corporatie en gemeente. Zo kunnen onderwerpen en opgaven verder uitgediept worden, ook zodat partijen nader tot elkaar kunnen komen;
- Men zou nog duidelijker het onderscheid kunnen maken tussen wat de corporatie niet mag doen (wettelijk), of wat ze niet kunnen of willen doen (financieel bijvoorbeeld). Bijvoorbeeld in de masterclasses. Deze kwetsbaarheid zou WoonFriesland inzichtelijker mogen maken;
- Men vraagt zich af waarom WoonFriesland zich specifiek vasthoudt aan haar eigen woningtoewijzingssysteem, ten opzichte van de andere corporaties die het gezamenlijk doen. Dit maakt het lastig om inzicht in de totale opgave te hebben. Daarnaast is het ook lastig voor de woningzoekenden;
- De gemeente heeft de indruk dat WoonFriesland te rigide omgaat met virusvrij werken/de Coronapandemie en de consequenties bij renovatieprojecten en woningmutaties. De gemeente is benieuwd naar hoe WoonFriesland daar in de toekomst mee omgaat.

Overige belanghebbenden

- WoonFriesland mag nog integraler en breder kijken naar verduurzaming en woonlasten;
- Belanghebbende zou naast betrokkenheid in de bestaande voorraad ook graag betrokken worden bij nieuwbouw, omdat op deze manier het beheer van de nieuwbouwwoningen ook beter op te pakken is. Men begrijpt echter ook dat WoonFriesland volgens de regelgeving moet aanbesteden. Hierbij zou echter wel meer gekeken mogen worden naar harmonisatie en de implicaties van materiaalgebruik voor de beheerfase;
- WoonFriesland zou de individuele vaklieden nog meer moeten meenemen in het nieuwe werkmodel, zodat zij WoonFriesland benaderen, in plaats van belanghebbende. WoonFriesland is hier wel ontvankelijk voor en is hier ook mee bezig;
- Belanghebbende ziet voor WoonFriesland nog een efficiëntie slag in de beheertaken. Deze zijn nu nog traditioneel geregeld, waardoor er kansen liggen in het verlagen van de totale kosten (TCO). De markt kan immers al proactief inzetten op onderhoud, zodat problemen voorkomen kunnen worden, terwijl WoonFriesland nu vooral nog reageert op klachten;
- Een belanghebbende geeft als aandachtspunt mee dat WoonFriesland soms kansen mist om interne processen verder te optimaliseren. Als voorbeeld wordt de update van het systeem genoemd, waarin ook de communicatie met huurders een plek kreeg. Dit was een mooie kans

geweest om de brieven te actualiseren en sorteren, maar heeft WoonFriesland niet verder opgepakt;

- WoonFriesland zou op het gebied van IT nog verder kunnen opschalen en standaardiseren, ook in relatie tot vermogensinzet en efficiëntie. Dit is een punt waarvan WoonFriesland zich zeer bewust is. Het applicatielandschap van WoonFriesland was erg versnipperd, wat ook zijn weerslag heeft in de kosteninzet (o.a. capaciteit). WoonFriesland neemt dienaangaande de nodige maatregelen.

B8.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

Huurders

- Blijf zo door gaan, en waak voor je eigenheid!

Gemeenten

- WoonFriesland en de gemeente zouden meer kennis mogen delen. Het delen van kennis tussen gemeenten en woningcorporaties wordt immers steeds belangrijker;
- WoonFriesland is toe aan een nieuwe fase. Het bestuur heeft veel gedaan om de eigen organisatie op orde te krijgen, maar de organisatie komt in een andere fase: Van binnen naar buiten (als boodschap), waarbij geïnvesteerd moet worden in belanghebbenden en de positie van WoonFriesland in de samenleving.

Overige belanghebbenden

- Belanghebbende is blij met het vertrouwen van en het verloop van de samenwerking met WoonFriesland. Men is er trots op de partner van WoonFriesland te mogen zijn;
- Men hoopt de concepten in samenwerking met WoonFriesland verder door te kunnen ontwikkelen;
- Belanghebbende probeert WoonFriesland te verleiden om actief te worden in de middenhuur (niet-DAEB), omdat ze daar een goede bijdrage zouden kunnen leveren aan de opgaven. Dit kan ook een kans zijn voor WoonFriesland, ze zoeken ook veel naar optimalisaties buiten de gebaande paden;
- Op IT-vlak zou WoonFriesland nog de stap naar de cloud moeten gaan maken. Hier is men nu mee bezig, waarmee ook de IT-helpdesk afgeschaald kan worden. WoonFriesland heeft hierin een eigen pad uitgestippeld, om in behapbare brokken stappen zetten richting een toekomstbestendige IT-organisatie.

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

W 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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas