

Reactie Bestuur en RvC op het visitatierapport WNWF d.d. uitgevoerd door Cognitum

Met gepaste trots hebben wij kennis genomen van de resultaten van de 3^e visitatie die Wonen Noordwest Friesland heeft meegemaakt. Wij hebben van veel betrokkenen vernomen dat het visitatieproces zowel intern als extern als prettig en open is ervaren, waarbij wel relevante vragen gesteld konden worden. Wonen Noordwest Friesland heeft een aantal jaren geleden de leus gehanteerd "met gemiddelde kosten bovengemiddeld presteren". Inmiddels kunnen wij vaststellen dat onze beïnvloedbare bedrijfskosten volgens de Aedes Benchmark tot de laagste van alle corporaties behoren en dat nog steeds gecombineerd met meer dan gemiddelde prestaties.

WNWF scoort bovengemiddeld qua oordeel van de huurders en zeker ook qua inzet op leefbaarheid en kwaliteit van de gerealiseerde projecten in de afgelopen jaren. Dat is geen toeval, maar het gevolg van bewust beleid. WNWF heeft in de afgelopen jaren vooral werk gemaakt van het tijdig anticiperen op ontwikkelingen die wij aan zagen komen. Dat betreft de demografische krimp, de omvang van de noodzakelijke kernvoorraad, het komen tot regionaal afgestemd volkshuisvestingsbeleid en het grote belang van leefbaarheid voor de dorpen in ons werkgebied. De visitatiecommissie heeft onze visie, onder andere vastgelegd in het bedrijfsplan K-Trije, bijzonder gewaardeerd. WNWF heeft inderdaad een duidelijke visie op de gewenste volkshuisvestelijke ontwikkelingen in dit gebied.

Ook de kwaliteit van de opgeleverde nieuwbouw en renovatie projecten in de afgelopen jaren zijn de visitatiecommissie positief opgevallen. WNWF heeft de overtuiging dat een woning meer moet zijn dan alleen een technisch goede woning, maar ook bij kan dragen aan de beleving en het imago van een dorp. Vanuit de vorige visitatie is meer aandacht gegeven aan de verbetering van de PDCA-cyclus, gecombineerd met het doorvoeren van een bedrijf breed kostenbewustzijn. Het is prettig te constateren dat dit vruchten afwerpt. Wij zijn blij met de waardering van de visitatiecommissie voor onze inspanningen! De goede cijfers die WNWF bij de visitatie heeft gescoord motiveren ons bijzonder.

Opvallend hierbij is het oordeel van belanghebbenden over het onderdeel presteren volgens belanghebbenden en in het bijzonder huisvesten bijzondere doelgroepen. Wij onderschrijven de toelichting die de Visitatiecommissie hierbij heeft gegeven. Er moet dus nog meer en beter met elkaar gecommuniceerd worden over welke oplossingen wel en niet wenselijk zijn in de aanloop naar de demografische krimp. Het betrekken van huurders en stakeholders bij ons beleid gaan wij in de komende periode bovendien ook verder aanscherpen.

Wij gaan niet achterover leunen. Ons nieuwe beleidsplan "Ticht bij Hûs" ademt nieuwe ambities uit die passen bij deze tijd. Over 4 jaar laten wij ons weer graag de maat nemen.

Graag brengen wij nog een aantal zaken onder de aandacht die verband houden met de normstelling die bij diverse de visitatieonderdelen gehanteerd wordt. Het zijn punten waar de methodiek wellicht nog verbeterd zou kunnen worden, waarmee de waarde van de visitatie nog verder zou kunnen toenemen.

- Bij toewijzing van 90% van de vrijkomende woningen aan huurders met een inkomen tot €35.000,- scoort WNWF een 7. Wij hebben in de visitatieperiode 90,5% van de vrijkomende woningen toegewezen aan de doelgroep. De resterende 9,5% bestaat voor een belangrijk deel uit mensen die vanuit een herstructurering (sloop of ingrijpende renovatie) gehershuisvest moesten worden. Als wij 100% zouden toewijzen aan de doelgroep zou daarmee de doodsteek gegeven worden aan de voortgang van de herstructurering. Dus een 10 halen voor toewijzing betekent dan automatisch een 3 (of nog lager?) voor prestaties m.b.t. herstructurering. Op dit onderdeel geven wij ter overweging hier geen cijfer aan toe te kennen, maar louter constateren of we voldaan hebben aan de toewijzingsnorm. Als je daar niet aan hebt voldaan zou je daar wel een negatieve betekenis aan kunnen geven.
- Een tweede punt is het investeren in vastgoed, o.a. nieuwbouw. De wijze van beoordelen vraagt bijna om heel voorzichtig te begroten en te plannen om vervolgens te kunnen constateren dat je veel meer hebt gedaan dan je je had voorgenomen en je dus een hoog cijfer scoort. Dit is een bekend probleem dat ook bij onze vorige visitaties naar voren kwam, maar nog niet is aangepast. Onze inzet is steeds zo goed mogelijk te plannen en te begroten. Dat is van belang voor een adequaat beheer van liquiditeit en inzet van menskracht. Uitkomen op het niveau waarop je je dat had voorgenomen vinden wij belangrijker dan strategische window dressing t.b.v. goede visitatiecijfers. Ook op dit punt adviseren wij de methodiek aan te passen.
- Het oordeel over betaalbaarheid laat eenzelfde dilemma zien. Als wij de maximale huur vragen m.b.t. de inkomensafhankelijke huur dan doen wij het goed in de ogen van het kabinet (scheefheid bestrijden) maar doen wij het slecht in de ogen van onze stakeholders en met name de huurdersorganisatie en de gemeenten. Met andere woorden is een gemiddeld hoge huur nou goed of juist niet. Ons inziens hangt dit geheel af van de plek die de beoordelaar inneemt in het politieke spectrum.
- Meer specifiek vallen ons een aantal zaken op met betrekking tot visitaties in het algemeen. WNWF heeft er op diverse plaatsen geen geheim van gemaakt dat wij van mening zijn dat de visitatie in de huidige vorm aanpassing behoeft. Allereerst zijn er door gewijzigde regelgeving en aangescherpte verantwoordingsverplichtingen "dubbels" met de beoordeling door andere gremia die er uit zouden moeten worden gehaald. De financiële toetsing door WSW en de Autoriteit Wonen is er daar een van. Verder is het opmerkelijk dat de visitaties geen deel uitmaken van de Aedes Benchmark. Veel gehoord argument daarbij is dat het slechts één keer in de vier jaar visiteren, na een of twee jaar, leidt tot "achterhaalde cijfers". Om die reden zijn wij van mening dat de visitatie jaarlijks zou moeten plaatsvinden. Korter, bondiger en toegespitst op zaken die andere gremia niet beoordelen. Dat is onder andere de tevredenheid van stakeholders. Dat zou wellicht ook prima via een uitgebreide schriftelijke enquête kunnen, waardoor de kosten weer veel minder worden wat weer compenseert dat de visitatie niet eens per 4 jaar plaatsvindt maar jaarlijks. WNWF heeft overleg met Aedes om deze visie op de noodzakelijke vernieuwing van het visitatiestelsel gerealiseerd te krijgen.

Tot slot willen wij onze dank uitspreken aan de Visitatiecommissie. Het waren kritische, maar zeer plezierige gesprekken. Ook is een woord van dank op zijn plaats richting onze stakeholders en de intern betrokkenen voor alle medewerking. Presteren doe je samen. Wij zien onze prestaties daarom ook als een bevestiging van de goede onderlinge verhoudingen die wij intern met ons personeel en extern met onze stakeholders hebben opgebouwd.



Raad van Commissarissen

Pim Gaanderse

Bestuurder



Rein Hagenaars