

Projectmatige aanpak 20 woningen

in Berltsum en Bitgummole

In 2016 zijn in Berltsum achttien woningen aan de Molestrjitte en in Bitgummole twee woningen aan de Bitgumerdyk volledig gerevoerd aan de buitenzijde van de woningen. Bij deze aanpak is de schil van de woningen, dus de vloer, de spouw, het glas en het dak, geïsoleerd tot energielabel B.

Verder zijn de gevels schoon gemaakt, daar waar nodig is opnieuw gevoegd, is schilderwerk uitgevoerd, zijn nieuwe goten aangebracht en zijn de dakpannen vervangen. Alle woningen hebben hiermee een levensduurverlenging gekregen van 25 jaar. Het werk is in goed overleg met de bewoners

uitgevoerd door bouwbedrijf Dijkstra Draisma. De woningen, van het zogenaamde type "Delfts rood" uit eind jaren '40, staan er weer prachtig bij en zijn klaar voor de toekomst. ■



Zeer tevreden over Wonen NWF? Laat ons dat weten!

Ontevreden? Geef ons de kans er iets aan te doen!

Jaarlijks worden alle woningcorporaties vergeleken op het gebied van huurderstevredenheid en bedrijfskosten. Dit heet een benchmark. Bij deze benchmark worden de scores van alle woningcorporaties op een rij gezet. De beste 1/3 kregen een A, de middelste groep een B en de laagst scorende 1/3 een C. De bedrijfskosten van Wonen

Noordwest Friesland in 2016 waren relatief laag en de huurderstevredenheid was goed (d.w.z. boven het landelijk gemiddelde).

Net als in 2015 jaar heeft Wonen NWF een B op Huurderstevredenheid en een A op bedrijfskosten. De bedrijfskosten bij Wonen NWF zijn laag en de huur-

derstevredenheid redelijk goed, vooral onder nieuwe huurders. Bij vertrokken huurders bleef de score dit jaar wat achter. Er zijn en worden verschillende maatregelen genomen om deze score te verbeteren. Zo heeft Wonen NWF sinds 1 januari haar openingstijden verruimd. We zijn nu ook 's middags open.

De deelscores op huurderstevredenheid zijn:

	2016	2015	2014
nieuwe huurders	7,8	7,6	7,1
vertrokken huurders	6,9	7,7	6,6
Reparatieverzoeken	7,5	7,5	7,1

Voor alle corporaties in Friesland is het beeld als volgt:

naam	benchmark positie	nieuwe huurders	reparatie verzoeken	vertrokken huurders	bedrijfs lasten
Wonen Noordwest Friesland	BA	7,8	7,5	6,9	€ 680
De Bouwvereniging	AA	7,8	7,9	7,9	€ 725
Wonen Zuidwest Friesland	AA	7,4	7,8	7,2	€ 522
Iyamer Wonen	AC	7,8	7,8	7,5	€ 1.147
Thús wonen	CA	7,6	7,2	7,0	€ 550
Elkien	CA	6,9	7,0	7,1	€ 604
Accolade	BA	7,6	7,6	7,3	€ 673
WoonFriesland	BA	7,3	7,4	7	€ 757

Wonen Noordwest Friesland biedt u graag een goede dienstverlening. Daarom ontvangen sinds eind 2016 alle nieuwe huurders en alle vertrekkende huurders van onszelf een vragenlijst over de ervaren dienstverlening. Vul deze vooral in en geef Wonen WNF daarmee de kans onze

dienstverlening verder te verbeteren! Naast dit eigen onderzoek – gericht op verbeteren - is er ook de hierboven genoemde benchmark. Doe vooral ook hier aan mee! Hoe meer klanten de vragen beantwoorden, hoe betrouwbaarder de resultaten van het onderzoek zijn. Uw mening telt!

Tevreden? Spreek uw waardering uit met een hoog rapportcijfer. (een 10?) Ontevreden? Blijf er niet mee zitten maar bel Wonen Noordwest Friesland en geef ons de kans het goed te maken.

Op de koffie bij de klant!

Op 22 november zijn wij met alle medewerkers een ochtend "Op de koffie" geweest bij onze huurders. Wij wilden graag horen van de huurders wat ze vinden van Wonen NWF en van de houding en het gedrag van de medewerkers. Met de uitkomsten kunnen wij onze diensten weer verbeteren.

Rond 12 uur waren alle medewerkers weer op kantoor. Alle medewerkers waren enthousiast en hebben eerst de gelegenheid gehad om met elkaar de opgehaalde informatie te delen.

Vervolgens zijn we in de middag aan de slag gegaan met de uitkomsten. Natuurlijk kwamen er ook zaken aan bod die niet goed zijn gegaan en zaken die nog onderhoud vragen. Deze aanvragen zijn allemaal verzameld en uitgezet in de organisatie om te zorgen dat ze worden opgelost.

De informatie hebben wij met elkaar vooral gebruikt om een helder beeld te krijgen wat voor gedrag er van ons wordt gevraagd. Dit was nog een hele klus en dit traject loopt nog.

Na een korte uitleg aan het personeel en het uitwisselen van de adresgegevens zijn op 22 november alle medewerkers op pad gegaan met wat lekkers en hebben ze allemaal leuke en interessante gesprekken gevoerd. Onze medewerkers hadden een vragenlijst mee als leidraad maar er was tijd en ruimte om zelf vragen te stellen hoe wij met onze houding en gedrag de klanttevredenheid kunnen verbeteren.

In de volgende Koers Noordwest gaan wij u het geheel presenteren. De uitkomsten worden ook nog teruggekoppeld aan alle vertrokken en nieuwe huurders waar wij op bezoek zijn geweest. Al met al is het voor ons een leerzame dag geweest en is er geopperd om dit ieder jaar te doen! ■



Colofon

Dit informatieblad wordt uitgegeven door Wonen Noordwest Friesland. Verschijnt in februari, juni en oktober. Postadres: Postbus 26, 9076 ZN St. Annaparochie. **Kantoor en werkplaats:** De Wissel 17 (publieksingang via de Hemmemaweg). Internet: www.wonnenoordwestfriesland.nl. **Kantoor geopend:** maandag tot en met donderdag: van 8.00 tot 12.00 uur en van 12.30 tot 16.30. Vrijdags van 8.00 tot 12.00 uur. **Algemeen telefoonnummer:** 0518 - 40 98 00. Bereikbaar tijdens kantooruren. **Verhuur en Verkoop:** voor vragen over het woningaanbod, verhuizing, huurtoeslag- en betaling belt u het rechtstreekse nummer van Verhuur en Verkoop 0518 - 40 98 22. Bereikbaar tijdens kantooruren. **Voor alle reparatieverzoeken** kunnen huurders van WonenNWF dagelijks bellen met 0518 - 40 98 11. Bereikbaar tijdens kantooruren.

Koers Noordwest

FEBRUARI 2017

INFORMATIEKRANT VAN WONEN NOORDWEST FRIESLAND, OVER WONEN EN LEVEN IN ONZE REGIO



Wonen Noordwest Friesland

IN DIT NUMMER

- Een woningbezit klaar voor de toekomst!
- Een leven lang huren bij WonenNWF
- Verbouw Nij Bethanië verloopt voorspoedig
- Projectmatige aanpak 20 woningen in Berltsum en Bitgummole

Een woningbezit klaar voor de toekomst!

Wonen NWF wil haar huurders betaalbare woningen bieden van een goede kwaliteit. Energiezuinig en technisch helemaal bij de tijd. Maar ook verschillende typen woningen, zodat er voor iedereen – jong stel, gezin, ouderen, alleenstaanden – een geschikte woning voorhanden is. En er moeten voldoende huurwoningen zijn, zodat zowel leegstand als lange wachtlijsten worden voorkomen. Hoe we dit alles willen gaan doen staat in het nieuwe Strategisch Voorraadbeleidsplan(SVB).

Nu hebben we de afgelopen jaren bepaald niet stil gezeten. Er is al veel geïnvesteerd in renovatie, nieuwbouw en energiebesparende maatregelen. Hier gaan we in het nieuwe SVB volop en in hoog tempo mee door. We hebben een stevige ambitie en investeren in de komende 15 jaar maar liefst 130 miljoen in o.a. de nieuwbouw van ca. 600 woningen (gecombineerd met sloop van verouderde woningen) én het zeer energiezuinig maken van 1130 woningen. Hier van wordt een groot deel een 'nul-op-de-meter (NOM)' woning. Dus een woning die evenveel energie opwekt als dat hij verbruikt. Hierdoor hebben de bewoners geen energiekosten meer. Ook worden ca. 250 woningen op reguliere

wijze (dus met het aanbrengen van isolatie e.d.) energetisch verbeterd. Huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland is positief over het nieuwe SVB. Met dit plan krijgen heel veel huurders een betere en (veel) energiezuinigere woning. Ook de gemeenten in het werkgebied van Wonen NWF waarderen het nieuwe SVB.

Het oorspronkelijke SVB had een looptijd van 20 jaar. Dit sloot het beste aan bij het vaste onderhoud van de woningen (periodiek onderhoud). In overleg met De Bewonersraad is dit teruggebracht naar 15 jaar, met de meeste investeringen in de eerste tien jaar. Hierdoor worden meer huurders binnen kortere tijd bediend. Op dit moment is Wonen

NWF nog even bezig met het 'indikken' van het SVB naar 15 jaar, en worden ook de aanvullingen van onder andere de gemeenten verwerkt. Daarna gaan we volop aan de slag met het uitvoeren van dit mooie plan.

Voor meer informatie over het SVB kunt u terecht op onze website www.wonnenwf.nl

Onder Publicaties staat een presentatie van het SVB. Voor vragen over het SVB kunt u terecht bij onze leefbaarheidscoördinatoren. Klik daarvoor op leefbaarheid-contact op onze website. ■

Ruimere openingstijden

Wonen Noordwest Friesland heeft per 1 januari haar openingstijden en telefonische bereikbaarheid flink uitgebreid. Ons kantoor is voortaan geopend van maandag t/m donderdag van 8 tot 12 en in de middag van 12.30 tot 16.30. Vrijdagochtend zijn we geopend van 8 tot 12. Deze tijden gelden ook voor onze telefonische bereikbaarheid. Wij willen de dienstverlening aan onze huurders en woningzoekenden verbeteren. Uit recent onderzoek bleek dat 1/3 deel van onze

klanten de oude bereikbaarheid (alleen de ochtenden) onder de maat vond. Met deze maatregel hopen we dat onze klanten daar in de toekomst positiever over denken. ■



Een huurwoning met ingebouwd bed.

We hebben een woningbestand met veel verschillende woningtypes. Bij een huurwoning aan de Waling Dijkstrastrjitte in Vrouwenparochie, gebouwd in 1921, kwam onze opzichter een ingebouwd bed in de achterkamer tegen. Dat bed was, enigszins verhoogd, ingebouwd bovenop de ondergelegen kelder. De timmerman had zijn best gedaan om het geheel mooi af te werken met een fraaie houten omlijsting. Het bed is al die tijd gewoon in gebruik geweest. De

douche was, achterin de woning gelegen, ook op de begane grond. Een levensloopgeschikte woning 'avant la lettre' dus...

De oude huurder is inmiddels verhuisd naar een nieuwbouwwoning van Wonen NWF.



Huur- en koopwoningen tussen Wad & Stad

facebook



Kijk voor leuke filmpjes en nieuwtjes ook eens op onze facebookpagina!



facebook.com/wonnenoordwestfriesland

Een leven lang huren bij WonenNWF

Trouwe huurders verhuizen na 50 jaar en kiezen opnieuw voor een woning van Wonen NWF

Een mooie kerstboom. Die zette Hylke Hoekstra als eerste neer toen hij en zijn vrouw Wally vlak voor de kerst hun nieuwe huurwoning aan de Winsemiusstraat in Minnertsge betrokken. Kleinzoan Jesse kwam helpen met het versieren van de boom. Het tekent de warme band die dhr. en mevrouw Hoekstra hebben met hun vier kinderen, 11 kleinkinderen en 1 achterkleinkind. Allen wonen ze in Minnertsge; gezellig bij elkaar in de buurt. Mevrouw Hoekstra is de jongste van 3 kinderen. In 1948 verhuisde het gezin naar de Skoalstrjitte in Minnertsge. Deze woningen had 'de woningstichting' toen net gebouwd. En zo begon mevrouw Hoekstra haar lange wooncarrière bij Wonen Noordwest Friesland, van al bijna 70 jaar.

Dhr. Hoekstra kwam vanuit Engwierum naar Minnertsge om te gaan werken als bakkersknecht. In de bakkerij trof hij Wally en het was liefde op het eerste gezicht. Ze trouwden en betrokken een huurwoning aan de Langedyk in Minnertsge. In 1968 verhuisde de moeder van mevrouw Hoekstra en nam het jonge paar zijn intrek in de woning aan de Skoalstrjitte. Daar waar mevrouw Hoekstra haar tienerjaren had doorgebracht.

Gedurende bijna 50 jaar was het voor dhr. en mevrouw Hoekstra mooi wonen aan de Skoalstrjitte. Hun kinderen speelden graag in de grote achtertuin. Kaatsen en voetballen op straat deden de kinderen ook veel. De straat was gezellig en ze hadden het erg naar hun zin.



Dhr. en mevrouw Hoekstra waren dan ook niet actief op zoek naar een andere woning toen ze hoorden van de nieuwe levensloopgeschikte woningen die Wonen NWF ging bouwen aan de Winsemiusstraat. Ze waren echter meteen enthousiast. Mooi alles gelijkvloers. De woningen hebben namelijk een slaapkamer en badkamer beneden. Ook is een bijkeuken waar de wasmachine staat. Boven bevindt zich nog een tweede slaapkamer een grote bergkamer. Tot hun vreugde kregen ze precies de fijne hoekwoning die ze wilden. Bij Bruynzeel zochten ze een mooie keuken uit die goed

voldeed aan hun wensen. Ook de verdere inrichting van de woning deden ze met zorg. Alles ziet er dan ook pico bello uit. Verder merken ze het comfort van een nieuwe, energiezuinige woning. Geen groot temperatuurverschil meer tussen de gang en de woonkamer. Alles is egaal warm. Ook zijn de woningen in het geheel niet gehorig. Het is heerlijk rustig.

Het paar vindt het prettig om dicht bij het nieuwe MFA en aangrenzende sportfaciliteiten te wonen. Mevrouw Hoekstra is een fanatiek supporter van de plaatselijke voet-

balclub, waar meerdere (klein) kinderen voetballen. Ook speelt ze al zo'n 40 jaar orgel in de kerk. Dhr. Hoekstra mag graag autorijden. Het paar maakt dan ook regelmatig uitstapjes naar bijvoorbeeld Franeker of Harlingen.

Als dank voor het prettige gesprek was er een bloemetje. ■

Kom naar de Hart voor je Dorp avond!

Ook huurders welkom bij deze avond voor dorpsbelangen en dorpshuizen



Op donderdagavond 11 mei organiseren Doarpswurk, de Bewonersraad Friesland en Wonen NWF de tweejaarlijkse Hart voor je Dorp avond weer. Voor het eerst zijn hierbij ook huurders van harte welkom. Opgave is echter wel noodzakelijk, dit kan via www.wonennwf.nl/hartvoorjedorp (want vol=vol). De toegang is gratis. De bijeenkomst vindt plaats in Marssum, vanaf 19.30 uur. Op deze avond kunt u kiezen uit vier verschillende workshops:

1. Directe woonomgeving & voortuinen. Workshop door Wonen NWF en De Bewonersraad. Verwaarlozing en rommel geven veel ergernis. Wat doet Wonen NWF en wat kunt u als buurtbe-

2. Democratische vernieuwing. Workshop door Doarpswurk. Legitimatie van verenigingen van dorpsbelangen in een dorp; vertegenwoordiging en belangenbehartiging, verbinding, mensen betrekken bij hun gemeenschap.
3. Sociale cohesie. Workshop door Wonen NWF, waarschijnlijk samen met het Gebiedsteam. Wat kan je doen om de sociale cohesie in je dorp te verbeteren. Welke ondersteuning kan Wonen NWF bieden? En Wat doe je als mensen in je dorp overlast geven (verwarde personen)? Bij welke instanties kan je terecht?
4. En er is nog een verrassingsworkshop!

De Hart voor je Dorp avond wordt sinds 2005 georganiseerd. Hij vindt eens in de twee jaar plaats. Zoals de titel al aangeeft is de avond vooral bedoeld voor mensen die zich inzetten voor hun dorp, zoals via verenigingen van dorpsbelangen of dorpshuis-besturen. Er zijn echter ook veel huurders van Wonen NWF die zich graag (willen gaan) inzetten voor hun dorp. Hen nodigen we daarom dit jaar ook van harte uit. Dit doen we in samenwerking met Huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland. De kracht van de Hart voor je dorp avonden zit vooral in de combinatie van een inhoudelijk interessant programma gecombineerd met voldoende mogelijkheid om met elkaar te praten, van elkaar te leren, te netwerken etc. ■

Verbouw Nij Bethanië verloopt voorspoedig

De verbouwing van Nij Bethanië is in volle gang. Een groot deel van de oude bebouwing is gesloopt door Haarsma Sloopwerken. In het gebouw worden door de aannemer, bouwgroep Dijkstra Draisma, nieuwe wooneenheden gemaakt. Er komt een geheel nieuwe gevel met entree en het atrium en de gangen in het complex worden aangepakt. Er komen frisse kleuren op de muren en er wordt nieuwe vloerbedekking in het hele gebouw gelegd. In het nieuwe gebouw komen 32 wooneenheden en de bewoners hiervan kunnen, als zij zorg nodig hebben, dit krijgen van de mensen van Zorgcentrum Het Bildt. Er kan

desgewenst 24 uur per dag zorg worden verleend. In het vernieuwde atrium kunnen bewoners en andere mensen uit het dorp aan verschillende activiteiten meedoen. De vrijwilligers van Nij Bethanië zijn er erg actief en organiseren hier regelmatig iets. Begin februari zijn de eerste wooneenheden door Zorgcentrum het Bildt in gebruik genomen. Met de al aanwezige huurders in Nij Bethanië wordt volop nagedacht over de inrichting van het gebouw en de directe omgeving. Het laatste deel van de verbouwing zal in maart klaar zijn en dan kunnen de bewoners genieten van een mooi en comfortabel nieuw huis. ■



Een kattenluik in de deur kan u geld kosten.

Regelmatig zien wij bij huurders een kattenluik in een buiten- of een binnendeur zitten. Dit is een prachtige oplossing om uw huisdier een grote mate van vrijheid te geven om te kunnen eten of om bescherming te zoeken. De deuren kunnen dicht blijven. Geen tocht of ongewenst bezoek.

Als u de woning verlaat ziet Wonen Noordwest Friesland een kattenluik echter wel als schade aan de deur. Overname naar een volgende huurder is niet mogelijk. Een binnendeur waar een kattenluik in zit moet vervangen worden. Dit kost €125 tot €150. Een binnendeur moet hersteld worden in

oorspronkelijke staat. De totale herstelkosten inclusief schilderswerk variëren tussen de € 400,- en € 800,-.

Deze kosten worden verhaald op de vertrekkende huurder. Wees u dus bewust van de gevolgen voor het plaatsen van een kattenluik in de deur! ■

Nieuwbouw vrouwenparochie

Nieuwe woningen in Vrouwenparochie en Minnertsge opgeleverd Aan de M. Beckstraat in Vrouwenparochie zijn eind 2016 zes nieuwe woningen opgeleverd, twee gezinswoningen en vier woningen geschikt voor senioren en andere 1+2 persoonshuishoudens. Ook in Minnertsge zijn er acht nieuwe woningen bij gekomen, zes voor senioren en andere 1=2 persoonshuishoudens aan de Winsemius-

strjitte en twee gezinswoningen aan de Havenstrjitte. Deze ruime en comfortabele woningen zijn allemaal ontworpen door architectenbureau Alynia en gebouwd door bouwbedrijf Lont uit Sint Annaparochie. Het betreft hetzelfde woningtype dat Wonen NWF eerder heeft laten bouwen in Dongjum. Op het moment dat de woningen klaar waren konden de sleutels direct aan de eerste

bewoners worden uitgereikt. Alle woningen waren toen inmiddels al toegewezen en de woningen zijn nu allemaal bewoond. ■



Meer groen en een mooiere woonomgeving!

Wij vinden de kwaliteit van de directe woonomgeving erg belangrijk voor de leefbaarheid in een dorp of straat. Hoe het "groen" er uitziet is daarbij een belangrijk onderdeel. Naast het openbare groen zijn er ook de tuinen van onze huurders. Als deze niet netjes zijn onderhouden geeft dit een negatieve uitstraling in de buurt.

Wonen Noordwest Friesland probeert de kwaliteit van het groen op peil te houden of te verbeteren. * Bij verhuizing is er extra aandacht voor de tuinspectie. Er wordt goed op gelet dat de tuininrichting er netjes bij ligt voor de nieuwe huurder. * Bij klachten wordt er door de medewerkers bewonerszaken con-

trole gedaan op de tuinen van de huurders. Wanneer hier aanleiding voor is wordt daar met de huurders over gesproken. En er wordt een brief verstuurd. * Bij huurders die het even zelf niet kunnen wordt ondersteuning aangeboden om de tuin op orde te houden. * Na groot onderhoud aan de woningen zorgt de corporatie ervoor dat de tuinen weer in goede staat worden gebracht voor de bewoners. * Bij nieuwbouw projecten wordt er bij oplevering extra aandacht geschonken aan de wijze van de tuininrichting. Voor nieuwe huurders die gezamenlijk kiezen voor een groene inrichting is er soms een financiële tegemoetkoming van de corporatie mogelijk.

Daarnaast bestaat er ook de mogelijkheid om een financiële bijdrage

te krijgen bij het verbeteren of aanleggen van het (openbare) groen in de directe woonomgeving van onze huurwoningen. In o.a. Tzum, Hitzum, Achlum zijn zulke bijdrages verstrekt. Hierdoor kon er extra straatmeubilair en groen worden aangebracht. Ook in Tzummarum is er een prachtig sportplein aangelegd waarbij er ook aandacht is geweest voor een mooie groene aankleding.

Tenslotte heeft Wonen Noordwest Friesland een aantal straten waar alleen huurwoningen staan in samenwerking met de bewoners een plan opgesteld waarbij een gezamenlijke erfafscheiding is aangebracht. Door de uniformiteit ontstaat er een kwaliteitsverbetering in het aanzicht. ■



Groeninrichting tuinen in Sint Annaparochie



Het heringerichte oude kaatsveld in Tzum