



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.

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.

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

Namens Team WoonFriesland
Sigrid Hoekstra, directeur-bestuurder



Een aantal foto's in dit document is gemaakt vóór de coronaperiode.

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'



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 bedrijfsonroerend 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.

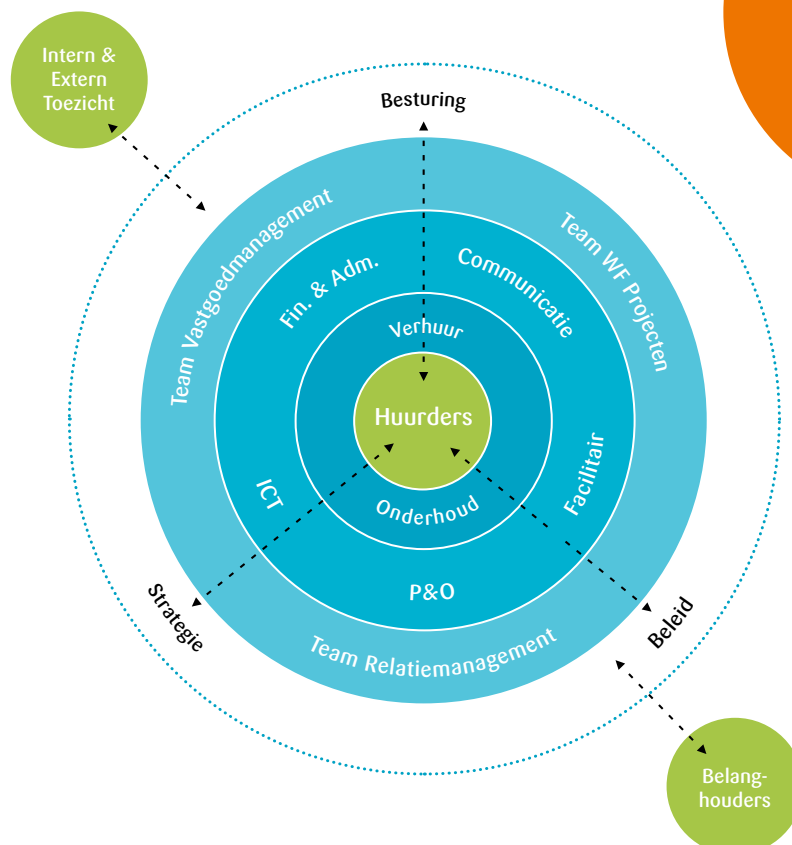
‘Onze wijkconsulenten, buurtbeheerders en onderhoudsmonteurs zijn onze ogen en oren’

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

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 groep binnen de Aedes-benchmark.

Samen werken aan goed en betaalbaar wonen



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 DreamHûs 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 ontschotting 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 huurprijsspiegel. In ons huurprijsbeleid houden we deze huurprijsspiegel 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.



Persoonlijke
aandacht voor
mensen met
betalings-
problemen

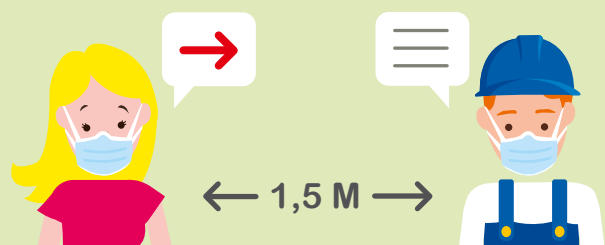
Procesoptimalisatie en digitalisering, integratie en specialisatie, samenwerking en partnership

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 herbestemming en herinvestering en lastenverlichting (verhuurdersheffing, vennootschapsbelasting) zijn daarbij randvoorwaardelijk;
- betaalbare verduurzaming versnellen in combinatie met het invoeren van concrete maatregelen om energiarmonde 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



Voor **medewerkersbetrokkenheid** scoren we een:

7,9



- 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.



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.

Conditiecores:
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.

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!

Wij hebben meer dan
70
persberichten
de deur uit gedaan.

Lees ze hier

JINC: Ieder kind verdient een eerlijke kans.
Samenwerken voor een betere start van
jongeren op de arbeidsmarkt. Lees de
persberichten

Samenwerking

Baas van morgen

Innovatieve projecten

Betaalbare verduurzaming betekent
blijvend innoveren.

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

Lees meer!

Dreamhüs! 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!

Contactgegevens:

Oedsmawei 26
9001 ZJ Grou
Postbus 91
9000 AB Grou

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