



Gewoon
dóen!



WoonFriesland in 2017

Het sociaal verhuurbedrijf: Gewoon dóen!

‘Het draait om onze huurder’

In alles wat wij doen, draait het om onze huurder! Wat vragen onze huurders? Hoe ziet hun woning van de toekomst eruit? Welke dienstverlening verwachten zij van ons?

Wij houden persoonlijk en actief contact met onze huurders om onze dienstverlening beter te laten aansluiten op dat wat zij van ons verwachten. Daarbij zoeken wij hen op en gaan in gesprek over belangrijke zaken met betrekking tot hun woning en woonomgeving. We betrekken onze huurders en huurderorganisatie zo vroeg mogelijk bij ons beleid en beheer.

Wij werken aan kwalitatief goede woningen die betaalbaar en duurzaam zijn en geven goede voorlichting en persoonlijke begeleiding bij kwaliteitsverbeteringen. Daarbij is ons uitgangspunt: in één keer goed!

Nieuw in 2017 is de inzet van onze keet, het herkenbare en laagdrempelige Informatiepunt ‘Woonvragen’. Zo zijn wij dicht bij de bewoners, midden in de wijk waar wij aan het werk zijn, goed bereikbaar voor hun opmerkingen en vragen. Iedere dag werken wij met hart en ziel samen met onze huurders(organisatie) en zorg- en welzijnsorganisaties aan een prettige buurt om in te wonen. Onze wijkconsulenten en buurtbeheerders dragen hier persoonlijk hun steentje aan bij door oog te hebben voor mensen die minder zelfredzaam zijn, door te luisteren, overlastsituaties bespreekbaar te maken maar vooral door gewoon te dóen! Hiermee maken we het samen ‘goed wonen’ bij WoonFriesland.

Maar ook voor onze woningzoekenden zijn wij hard aan de slag. In 2017 zijn wij begonnen met de voorbereidingen van een klantgerichte moderne website, die in 2018 in gebruik wordt genomen. Hiermee kunnen onze woningzoekenden eenvoudig het huis vinden waar zij naar op zoek zijn en informeren wij onze huurders optimaal over alles wat met het huren van hun huis en onze dienstverlening te maken heeft. Huurders weten ons gemakkelijk te vinden. Telefonisch via onze medewerkers van het Klant Service Centrum of door gebruik te maken van social media en WhatsApp, maar ook persoonlijk door actief te zijn in wijken en buurten en op onze kleinschalige netwerkpunten dicht bij de huurder.

Onze huurders zijn in 2017 in 18 gemeenten vertegenwoordigd door het Platform Huurders WoonFriesland. Met hen gaan we ten aanzien van beleid de co-creatie aan. Op deze manier borgen we dat onze huurders direct invloed hebben als belanghouder op ons beleid en onze uitvoering. Door nauw met hen te overleggen, samen te werken en gezamenlijke prestatieafspraken geven we op maat invulling aan de volkshuisvestelijke opgave in iedere gemeente. Zo werken we samen aan goed en betaalbaar wonen!

Betaalbare huren en beschikbare woningen

Wij richten ons op onze kerntaak, namelijk het verhuren van goede en betaalbare woningen. Betaalbaarheid is belangrijk; Het gemiddelde inkomen van onze huurders is laag en gelet op de verwachting dat de huurtoeslag lager, of zelfs afgebouwd wordt, houden we de woonlasten scherp in de gaten. 85% van onze huren ligt onder de € 592,55. Een nieuw huurprijsbeleid met een evenwichtige huurprijsspiegel zorgt ervoor dat onze huurders ook in de toekomst goed en betaalbaar kunnen wonen. Dat doen we door niet de maximaal toegestane huurverhoging door te voeren maar slechts gemiddeld 0,3% in 2017. Daarnaast werken we hard aan duurzaamheid, waarmee we de woonlasten van onze huurders kunnen verlagen.

Maar liefst 99,3% van onze woningen is in 2017 passend toegewezen. Dat wil zeggen dat de woning past bij het inkomen en huishoudgrootte van de woningzoekende. Zo worden goedkoopste woningen verhuurd aan mensen met de laagste inkomens en hiermee betaalbaarheidsproblemen zoveel mogelijk voorkomen. Wij kijken vooruit! Van woningcorporatie



‘ WoonFriesland is het 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! ,

Mooiland hebben wij de gehele Friese portefeuille aangekocht. Deze 297 woningen, die passen bij onze ambities, worden toegevoegd. Daarnaast verkopen wij in principe geen woningen meer. Zo blijven we met 20.000 woningen en overige verhuureenheden aanwezig in heel Friesland: in steden, op het platteland en de Waddeneilanden. Om dit te kunnen financieren hebben we ons intramurale zorgvastgoed in 2017 met positieve instemming van alle belanghouders verkocht. De verkoop van ons bedrijfsnonroerendgoed en maatschappelijk vastgoed volgt in 2018. Zo blijven we ons richten op onze kerntaak: goed en betaalbaar wonen!

Verduurzaming van de totale woningvoorraad

Grootste uitdaging is de verbetering en verduurzaming van onze bestaande woningen. We doen dit door alle kennis die we in huis hebben te benutten. Onze medewerkers kennen onze woningen en spreken hun bewoners. In multidisciplinaire scrumteams brengen buurtbeheerders, wijkconsulenten, onderhoudsmonteurs, communicatiemedewerkers, technici en externe deskundigen al hun kennis en ervaring samen om met de input van onze huurders en de huidige gegevens van de woningen echt maatwerk te kunnen leveren die toekomstbestendig is. We verbeteren de energieprestatie van onze woningen zodat ons totale woningbezit in 2021 gemiddeld ruim boven energielabel B uitkomt. Daarnaast zijn wij in 2017 begonnen met het grootschalig aanbrengen van zonnepanelen op onze huurwoningen. Hier gaan we de komende jaren voortvarend mee verder. Ons uitgangspunt: De huurder profiteert. Naast meer wooncomfort levert deze verduurzaming onze huurders een direct financieel voordeel op.

Goed voor de portemonnee van onze huurders en gezamenlijk dragen we op deze manier bij aan een beter klimaat.

Innovatief en gericht op de toekomst

Met het oog op de toekomst werken we aan innovatie. Samen met externe partijen, waaronder de bouwsector, en het Platform Huurders WoonFriesland werken we aan innovatieve concepten voor kwaliteits- en energieverbeteringen van bestaande woningen en nieuwbouw. Doel is om betaalbaarheid en wooncomfort te realiseren in een zo kort mogelijke tijd, met zo min mogelijk overlast voor onze huurders. Omdat schaalgrootte een vereiste is om een optimaal prijs/ kwaliteitsniveau en innovatie te kunnen realiseren, is het tot dusver gevolgde aanbestedingsbeleid van relatief kleine projecten aangepast. In de scrum teams hebben we in 2017 verder invulling gegeven aan onze nieuwe wijze van aanpak van het onderhoud en kwaliteitsverbetering.

Begin 2018 is hier een vervolg aan gegeven door een proces van selectie te doorlopen, specifiek toegespitst op de kwaliteit en innovaties die vanuit de markt worden aangedragen. Wij doen dit in gezamenlijk met de Bewonersraad, hetgeen moet leiden tot een gezamenlijk ontwerp en visie van dé betaalbare en duurzame sociale huurwoning voor de toekomst. Op het gebied van duurzaamheid zijn wij in samenwerking met innovatieve partijen een programma gestart om op basis van de huidige en op korte termijn te verwachten innovaties een betaalbaar duurzaamheidspakket voor onze woningen te ontwikkelen, om tijdig een antwoord te vinden op de verwachte noodzakelijke versnelling in overgang naar gasloos wonen.



Samen werken
aan goed en
betaalbaar
wonen

Samen werken aan leefbaarheid

De samenwerking op het gebied van leefbaarheid in buurten en wijken met onze huurders, gemeenten en zorg- en welzijnspartijen is steeds belangrijker. Wij werken in Friesland samen met diverse belanghouders om kennis te verzamelen en te delen. WoonFriesland heeft haar 'Werken aan Wijken' aanpak, dat begon als een veelbelovend experiment, tot wasdom gebracht. Hierdoor krijgen alle partijen inzicht in wat er speelt in een wijk of dorp, waar de kansen en mogelijkheden liggen, welke ontwikkelingen er zijn, maar ook waar aandachtspunten liggen. Door beter inzicht in de problematiek, omvang en samenhang kunnen we gerichte afspraken maken met onze samenwerkingspartners en huurders.

Het grootste deel van onze huurders is zelfredzaam. Maar wij zien ook een toename van ouderen, zorgvragers en een groeiende groep statushouders. Dit vraagt om een nog betere afstemming tussen wonen, welzijn en zorg en verdere ontschotting en samenwerking. Een intensievere en meer gerichte leefbaarheidsaanpak is noodzakelijk omdat we in toenemende mate kwetsbare huurders huisvesten en meer personen met verward gedrag zien. Om goed wonen ook voor deze groep en hun omwonenden mogelijk te maken, werken wij intensief samen met multidisciplinaire wijk- of 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.

Wij zijn gericht op de toekomst!
Daarom zetten wij fors in op de verbetering en verduurzaming van onze woningen. Ook houden we aandacht voor een leefbare buurt. In 2017 is alleen al € 85 miljoen hieraan besteed.

Professionele en klantgerichte organisatie

WoonFriesland werkt continu aan het verder professionaliseren en flexibiliseren van onze eigen organisatie, door voortdurend in de ontwikkeling van onze medewerkers te investeren.

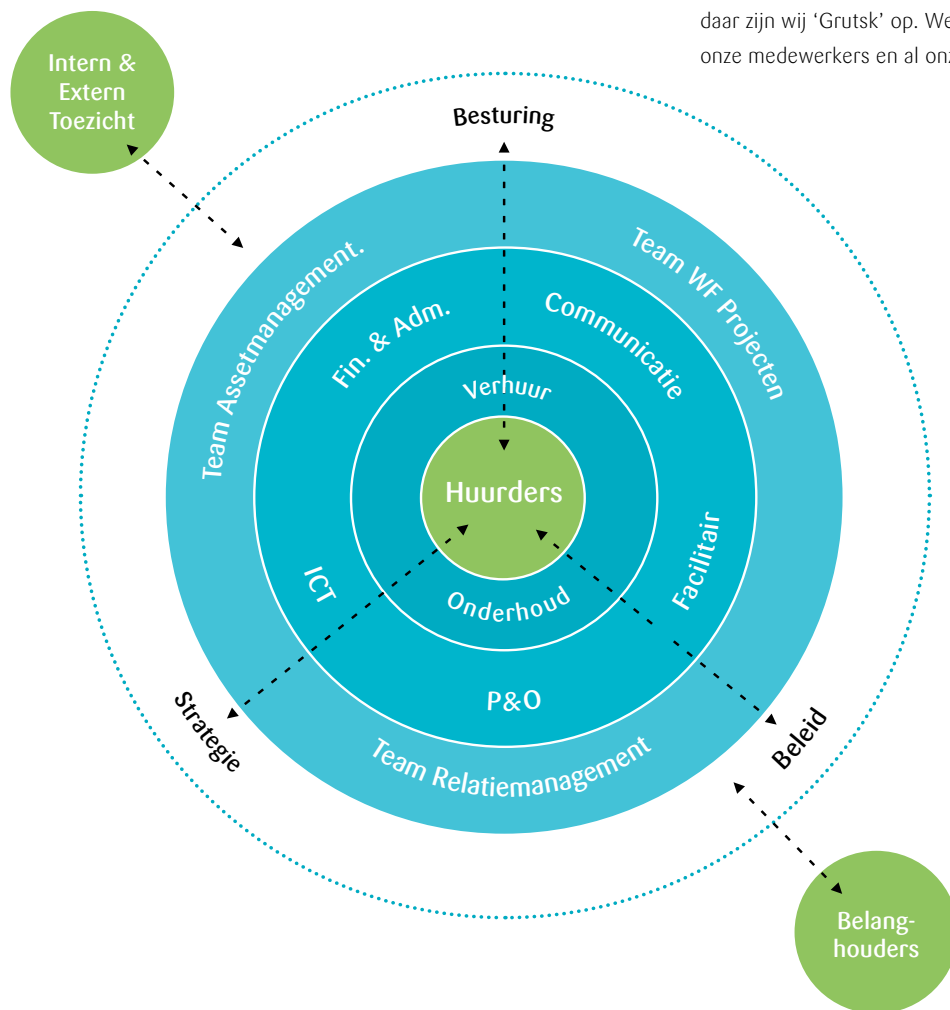
Het daarnaast verder optimaliseren van de datakwaliteit, de processen en het excelleren in de uitvoering heeft geleid tot een plattere en adaptieve organisatie die flexibel kan anticiperen op de snel veranderde omgeving waarmee ook WoonFriesland te maken heeft. Rondom onze huurders is de circulaire organisatie gevormd, waarin samenwerking intern en extern centraal staat op basis van gelijkwaardigheid, werkenderwijs leren, lerenderwijs werken met als motto Gewoon dóen!

Om zoveel mogelijk middelen in te zetten voor goed en betaalbaar wonen, letten wij scherp op onze bedrijfslasten. Door middel van onderzoek naar rendabele technieken, slimme manieren van woningverbetering en goede interne en externe samenwerking hebben we onze kosten, de bedrijfslasten, in 2017 verlaagd naar € 729 per jaar per verhuurbare eenheid.

We rekken ons financieel maximaal uit en voelen ons gesteund door de Indicatieve Bestedingsruimte (IBR), geformuleerd door de overheid, en houden onze huren betaalbaar. Onze klanttevredenheid stijgt daarbij elk jaar naar een nog hoger niveau. We kunnen ons inmiddels meten met de kopgroep binnen de Aedes-benchmark.

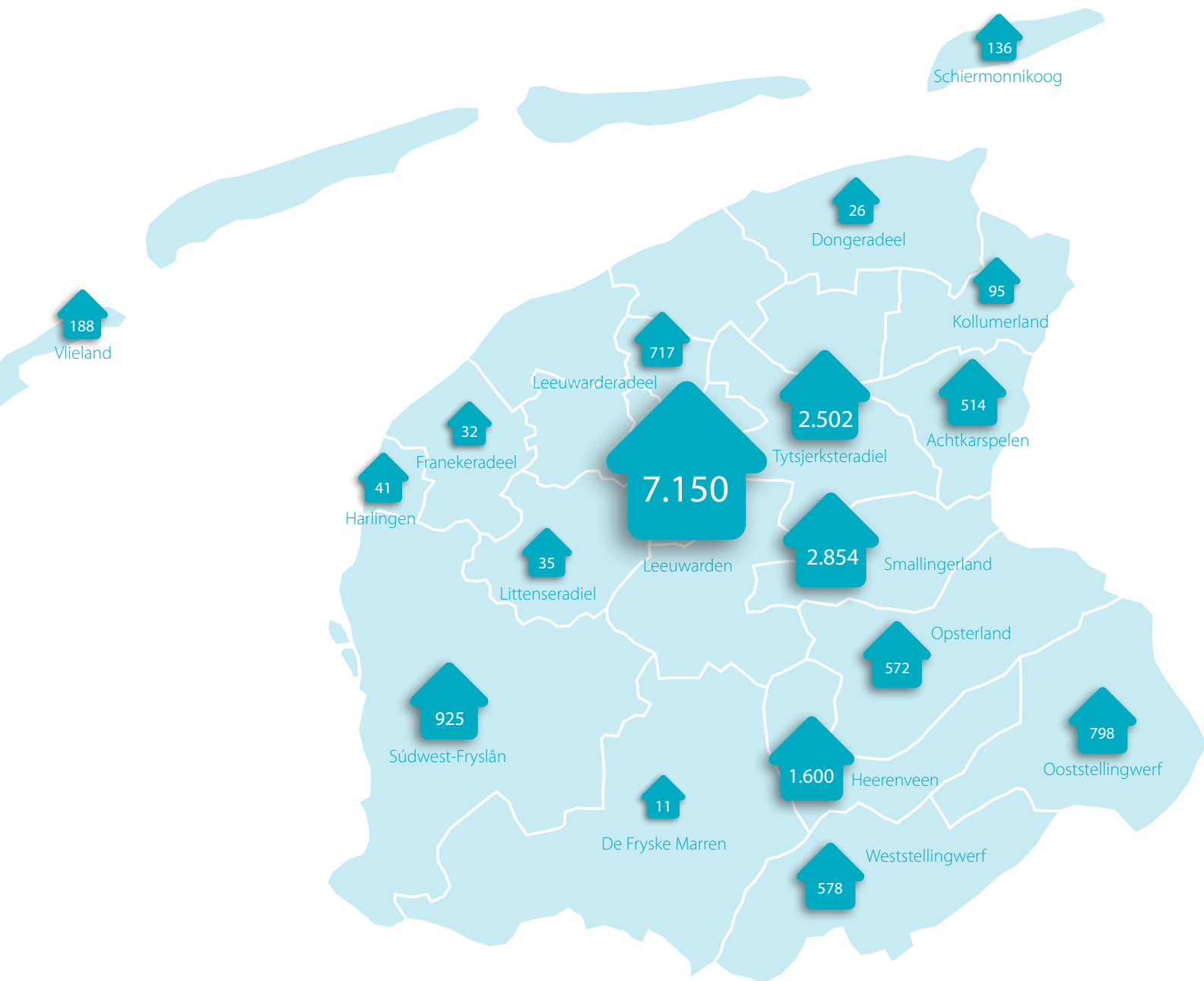
Gewoon blijven dóen!

WoonFriesland staat er goed voor en is klaar voor de toekomst; daar zijn wij 'Grutsk' op. We blijven 'gewoon dóen!' samen met onze medewerkers en al onze belanghouders.

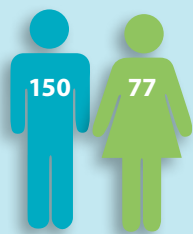


Woongelegenheden alle gemeenten

(31 december 2017)



MEDEWERKERS



227

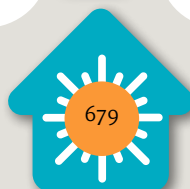
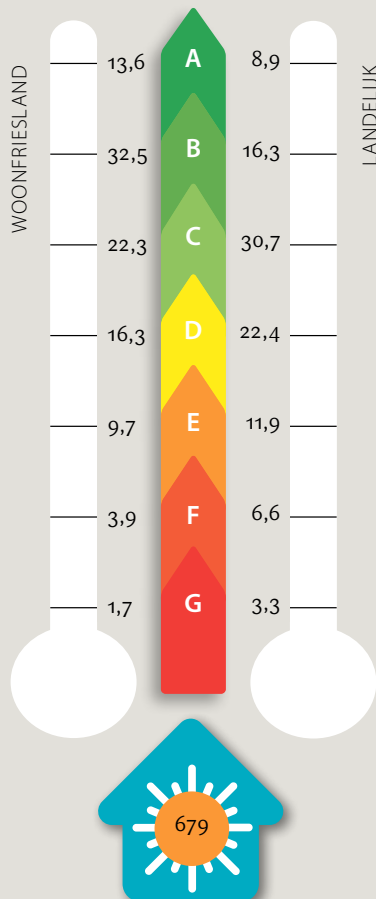
GEMIDDELD AANTAL JAREN

Leeftijd	47
Diensttijd	17

AANTAL MEDEWERKERS

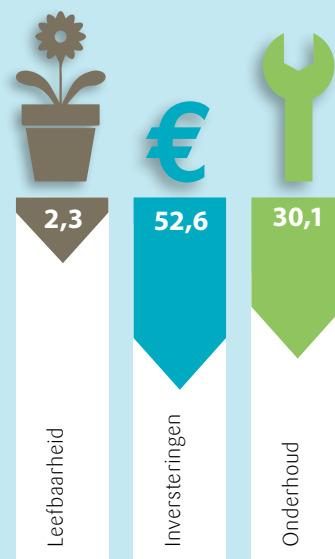
Instroom	18
Uitstroom	10
Doorstroom	7
Ziekteverzuim	3,7%

ENERGIELABELS % VAN TOTAAL AANTAL WONINGEN

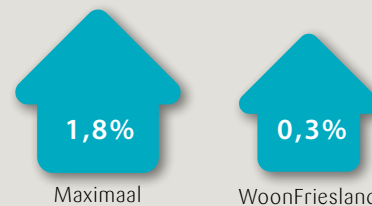


Aantal woningen met zonnepanelen in 2017

UITGAVEN LEEFBAARHEID, ONDERHOUD EN INVESTERINGEN (X MILJOEN €)



HUURVERHOOGING



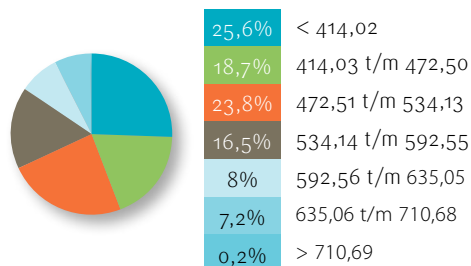
AANTAL NIEUWE VERHURINGEN

JAAR 2017
MET EEN HUUR < € 710,68

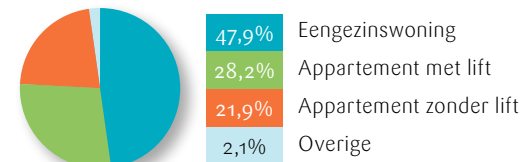
VERZAMELINKOMEN		
≤ € 36.165	≤ € 40.349	> € 40.349
1.787	26	81
94,4%	1,4%	4,2%
DOORSTROMING		
2017	10,3%	
ZOEKDUUR		
2016/2017	41,5 week	



SAMENSTELLING WONINGVOORRAAD HUURPRIJS WONINGEN IN €



WONINGTYPE WOONGELEGENHEDEN



BIJZONDERE DOELGROEPEN

Woonvormen met
wooneenheden
voor bijzondere
doelgroepen

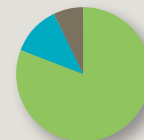


AANTAL LOCATIES	BIJZONDERE DOELGROEP	AANTAL WOONEENHEDEN
1	Ouderenzorg	26
10	Gehandicaptenzorg	123
1	Maatschappelijke opvang	24
3	Jongerenzorg	32
1	Psychiatrische zorg	9
16	Totaal WoonFriesland	214

TOEWIJZING



Passend toewijzen:
Wettelijk: 95% - WF: 99,3%



81%	Aanbodstelsysteem
12%	Bemiddeling/ urgentie
7%	Direct te huur



URGENTIE

177 WONINGEN

14	Medische urgentie
28	Calamiteit, sloop of ingrijpende renovatie
29	Op voordracht van een maatschappelijke of zorginstelling
106	Gezinnen met een verblijfsstatus

HUUMOMZET

	AANTAL	Huromzet (in miljoen 2017)
Woningen	18.333	106,9
Onzelfstandige en overige wooneenheden	441	4,8
Totaal wooneenheden	18.774	111,7
Totaal overig vastgoed	1.369	6,4
Totaal WoonFriesland	20.143	118,1

VERBETERING EN VERDUURZAMING WONINGEN



Kwaliteits- en
energieverbeteringen



Nieuwbouw
huurwoningen



Aankoop



Verkoop

LEEGSTAND EN HUURDERVING



LEEGSTAND	HUURDERVING	HUURACHTERSTAND	ONTRUIMINGEN
Aantal	Jaarhuursom	Jaarhuursom	Aantal
242	1,17 %	0,78 %	40