



Gewoon
dóen!



Position paper

Gewoon doen en gewoon doén!

WoonFriesland is een sociaal verhuurbedrijf met als missie dat wij samen werken aan goed en betaalbaar wonen voor mensen die dat nodig hebben. Dit doen wij elke dag met hart en ziel en onder het motto Gewoon doen en gewoon doén!

In Friesland verhuren wij ongeveer 20.000 goede en betaalbare woningen en vertegenwoordigen wij 18% van de provinciale huurmarkt. We zijn actief in de gehele woningmarktregio Fryslân in 18 gemeenten, zowel in steden als op het platteland en op de eilanden. WoonFriesland is een maatschappelijke, betrokken organisatie die zich op drie speerpunten richt: betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit/duurzaamheid. Uiteraard doen wij dit vanuit één drijfveer: onze huurders. Om onze woningen ook in de toekomst aantrekkelijk te houden voor onze huurders, zetten wij ons in voor leefbare

wijken en buurten samen met huurders en huurdersorganisatie, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties. WoonFriesland staat dichtbij haar huurders doordat onze wijkconsulenten, service- en onderhoudsmedewerkers en buurtbeheerders met regelmaat in onze wijken en buurten ter plekke en actief zijn. Betaalbare huurwoningen voorop, met de balans in kwaliteit, duurzaamheid en wooncomfort, daarin investeert WoonFriesland volop. We blijven in de toekomst ook het sociaal verhuurbedrijf door Gewoon te doén!

Samen
werken aan goed
en betaalbaar
wonen



Adaptieve en nuchtere organisatie in dynamische tijden

WoonFriesland is op het beoogde honk aangeland, blijft haar blik naar voren houden en wil nog veel verder.

Na een ingrijpende reorganisatie, heroriëntatie en professionalisering zijn wij ver op weg dé sociale verhuurorganisatie in Friesland te zijn. Door onze focus op onze kerntaak -het verhuren van sociale huurwoningen voor onze doelgroepen- staan wij op het honk van volledige integratie van vastgoedsturing en financiële sturing, nodig voor de balans tussen financiële polsstok en gewenste vastgoedportefeuille.

De doorontwikkeling van de organisatie met als belangrijkste ingrediënten adaptiviteit, professionalisering en samenwerken zit in ons DNA.

We hebben afscheid genomen van de traditionele corporatie organisatiemodellen en op eigen wijze onze organisatie plat, lean, efficiënt, toegankelijk en doeltreffend gemaakt, met de huurder centraal. Beleid is nu verankerd in de uitvoering als direct uitvloeisel van missie en strategie. Wonen en vastgoedonderhoud zijn samengebracht in een afdeling Klant & Woning onder één manager. Assetmanagement en relatiemanagement werken nauw samen, met een directe lijn naar de financiële functie en facilitaire ondersteuning. Het besturingsmodel wordt gekenmerkt door een on the job CEO (directeur-bestuurder) en CFO (directeur Bedrijfsvoering) die sterke

aandacht hebben voor doorontwikkeling van de organisatie. Onze adaptiviteit en professionaliteit creëert vloeiende lijnen naar, en interactie met, onze belanghouders. Met 200 fte bij 20.000 woningen bereiken we meer dan vroeger met 400 fte; onze bedrijfslasten zijn gehalveerd en de klanttevredenheid stijgt elk jaar naar een nog hoger niveau. We kunnen ons inmiddels meten met de kopgroep binnen de Aedes-benchmark.

Door 'Gewoon dóen!' vragen we onze huurders en stakeholders voortdurend om met ons mee te denken en door daar uitvoering aan te geven, kunnen we ons nog meer verbeteren.

Ons nieuwe portefeuillebeleid en huurbeleid worden gewaardeerd. We willen onze beschikbare voorraad zo rond de 20.000 woningen houden. Door veel minder woningen (50 maximaal per jaar) te verkopen en aandacht te hebben voor de kern/dorpen-discussies en -problematiek leveren we een belangrijke bijdrage aan de volkshuisvestelijke issues, waar ook de gemeenten en onze huurdersorganisatie voor staan. We rekken ons financieel maximaal uit en voelen ons gesteund door de Indicatieve Bestedingsruimte (IBR), geformuleerd door de overheid, en houden onze huren betaalbaar. De nieuwe Woningwet was voor WoonFriesland geen nieuwe uitdaging, maar het bewijs dat we de goede weg hebben gekozen met onze aanpak en filosofie.

De huurder en huurdersorganisatie centraal

Vanzelfsprekend staat de huurder centraal bij WoonFriesland. Een goede relatie met onze huurders en de huurdersorganisatie het Platform Huurders WoonFriesland (De Bewonersraad en HuurdersBelangenVereniging Heerenveen) is erg belangrijk om ons werk goed te kunnen doen. De relatie met deze huurdersorganisatie is goed en constructief. Er is een uitgebreide samenwerkings-overeenkomst gesloten die veel verder gaat dan de verplichtingen uit de Overlegwet.

Wij houden persoonlijk en actief contact met hen om onze dienstverlening beter te laten aansluiten op dat wat zij van ons verwachten. Daarbij zoeken wij onze huurders op in wijken en buurten en gaan in gesprek over belangrijke zaken met betrekking tot hun woning en woonomgeving. We betrekken onze huurders en huurdersorganisatie zo vroeg mogelijk bij ons beleid en beheer. Zo hebben onze huurders bij kwaliteitsverbeteringsprojecten al vanaf de eerste scrumsessie een actieve rol. Ook gaan we ten aanzien van beleid de co-creatie aan met onze huurdersorganisatie Platform Huurders WoonFriesland. Op deze manier borgen we dat onze huurders direct invloed hebben als belanghouder op ons beleid en onze uitvoering.

Met de invoering van de Woningwet is de rol van de huurders en hun belangenvertegenwoordigers nog explicieter vormgegeven. In de 18 gemeenten waar wij actief zijn, bespreken wij met het Platform Huurders en de gemeente hoe wij gezamenlijk op maat per gemeente invulling geven aan de volkshuisvestelijke opgave. Voor alle gemeenten zijn overzichtelijke biedingen en voortgangsrapportages gemaakt om transparant te laten zien wat we van plan zijn en ook uiteraard wat we realiseren. Er zijn met alle gemeenten prestatieafspraken gemaakt.

Hier zit het goed



Betaalbare huren en beschikbare woningen

De huurprijs is natuurlijk erg belangrijk als we het hebben over betaalbaar wonen. Betaalbaar wonen betekent namelijk dat de huurprijs, inclusief huurtoeslag, past bij het inkomen van de huurder. In de toekomst wordt de huurtoeslag mogelijk lager of zelfs afgebouwd. Daarom is het belangrijk dat de huur en overige woonlasten niet te veel stijgen. 84 procent van onze huren ligt onder de €586,98 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 vroegtijdig met onze huurders

samen naar een oplossing te zoeken en waar nodig in sociale wijkteams probleemsituaties te signaleren en waar mogelijk uiteraard op te lossen.

Naast betaalbaarheid is de beschikbaarheid van woningen belangrijk voor onze huurders. Kijkend naar onze doelgroep, luisterend naar onze belanghouders en mede op basis van onze marktvisie heeft WoonFriesland haar verkopen sterk verminderd om de omvang van haar portefeuille rond de 20.000 woningen te stabiliseren en aanwezig te zijn en te blijven in heel Friesland: in steden, op het platteland en de eilanden.

Verduurzaming van de totale woningvoorraad

WoonFriesland zet fors in op verduurzaming van onze woningen. Hiermee zorgen we voor meer wooncomfort voor een grote groep huurders. WoonFriesland vindt het belangrijk dat zoveel mogelijk huurders profiteren van onze investeringen. Hierbij houden we sterk rekening met de wensen van onze huurders en kiezen we voor maatwerk per complex, zodat iedere woning de kwaliteitsverbetering krijgt die nodig is. We verbeteren de energieprestatie van onze woningen zodat ons totale woningbezit in 2021 gemiddeld ruim

boven energielabel B uitkomt en hiermee presteren we beter dan het landelijke Energieakkoord. Bovendien zetten we extra in op het beleggen van onze daken met zonnepanelen. Hiermee geven we een extra impuls aan het betaalbaar houden van de woonlasten van onze huurders. Het financiële voordeel van de zonnepanelen komt namelijk rechtstreeks ten gunste van de huurder. Goed voor de portemonnee van onze huurders en gezamenlijk dragen we hierdoor bij aan een beter klimaat.



Focus

WoonFriesland blijft zich richten op haar kerntaak, namelijk het verhuren van goede en betaalbare woningen. WoonFriesland heeft haar intramurale zorgvastgoedportefeuille reeds met positieve instemming van alle belanghouders verkocht door met de betrokken gemeenten, zorgorganisaties en het Platform Huurders goed en constructief overleg te voeren. Ook is de verkoop van ons bedrijfsonroerendgoed en maatschappelijk vastgoed op stoom. De hieruit verkregen opbrengsten investeren we direct in onze woningen en deze keuze en focus past in onze lijn van alleen uitgaven doen die onze huurders rechtstreeks ten goede komen.

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, hetgeen 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.



Samen
werken aan goed
en betaalbaar
wonen

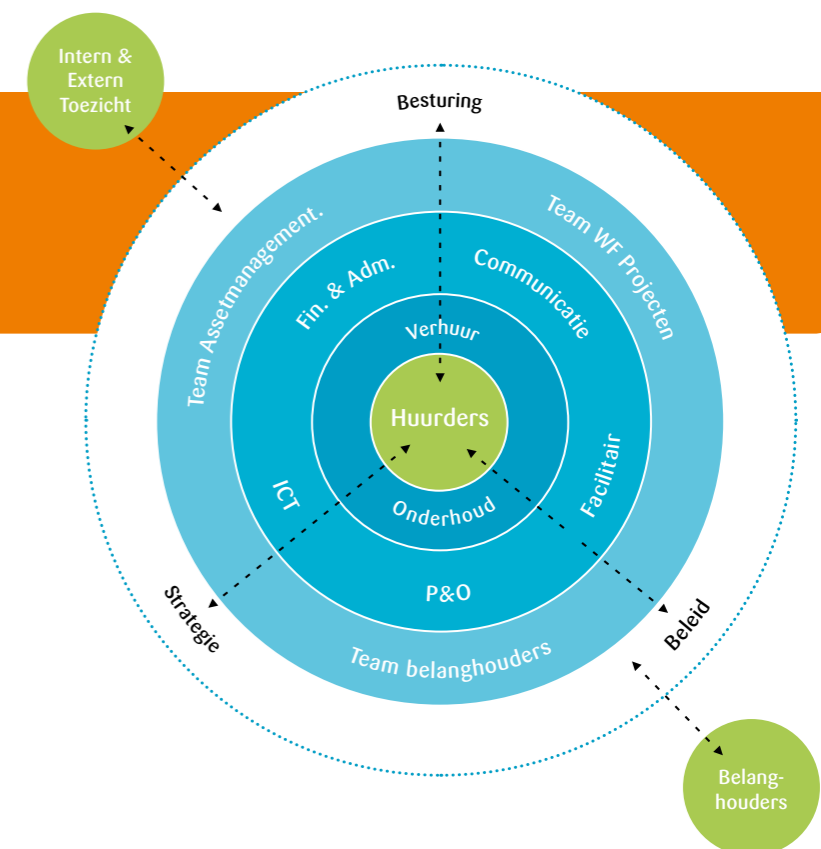
Professionele en klantgerichte organisatie

WoonFriesland werkt continu aan het verder professionaliseren en flexibiliseren van de eigen organisatie, door voortdurend in de ontwikkeling van haar medewerkers te investeren. Het 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. Er is bij

WoonFriesland sprake van modern medezeggenschap waarbij onze Ondernemingsraad mede vorm geeft aan de organisatieontwikkeling. Dit is een continu proces omdat wij bij WoonFriesland in willen en moeten blijven spelen op de dynamische omgeving. Hierbij hanteren wij met de Ondernemingsraad gezamenlijk dezelfde kaders en spelregels zodat we koersvast met gebruik van alle competenties een circulair werkende en lerende organisatie zijn.

Organisatiefilosofie WoonFriesland

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, verlaagd naar € 729 per jaar per verhuurbare eenheid.

De afgelopen jaren zijn deze lasten met de helft gedaald. Het is belangrijk dat er een goede balans moet blijven tussen kosten en de gevraagde prestaties. Het verlagen van bedrijfslasten is geen doel op zich. De kwaliteit en professionaliteit moeten te allen tijde voldoende geborgd blijven.

Gewoon blijven dóen!
WoonFriesland staat er goed voor en we zien de toekomst ook met vertrouwen tegemoet.

We blijven Gewoon dóen!



Samen werken aan goed en betaalbaar wonen

Contactgegevens:

Oedsmawei 26
9001 ZJ Grou
Postbus 91
9000 AB Grou

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