



Ondernemingsplan

2018 – 2021



Colofon

Woonborg

april 2018

april 2019 (geactualiseerd)

Tynaarlosestraat 1

Postbus 3

9480 AA Vries

Heeft u vragen of opmerkingen
over dit Ondernemingsplan?

We horen het graag!

Mail naar info@woonborg.nl

Weten waar we staan



Het vorige ondernemingsplan van Woonborg liep tot en met 2016. Tijd voor een nieuwe versie.

We hebben in de afgelopen periode tijd genomen om pas op de plaats te maken en ons te bezinnen op onze kerntaken.

En om een aantal scherpe keuzes te maken. We weten nu waar we voor staan en wat we de komende jaren willen bereiken.

We zien de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Woonborg is – met het vorige ondernemingsplan in de hand – de afgelopen 4 jaar doorgegroeid tot een financieel solide, compacte en zelfstandige corporatie die zich toelegt op die ene taak: betaalbare, goede en passende woning in een prettige woonomgeving voor mensen met een smalle beurs en voor mensen die door een andere oorzaak niet op de vrije woningmarkt een passend huis kunnen vinden.

In dit ondernemingsplan 2018 – 2021 leest u welke doelstellingen de komende jaren leidend zijn. Onze huurders, onze huurdersvereniging, onze partners, onze leveranciers, de afdelingen binnen Woonborg, alle Woonborg-medewerkers: iedereen is gebaat bij duidelijkheid over onze koers, ook op de wat langere termijn. Alleen zo kan iedereen meedenken en meepraten. Afdelingen binnen Woonborg kunnen hun plannen er op afstemmen. Huurders, AH WOON en partners weten waar ze aan toe zijn.

En vooral: dankzij die duidelijkheid kunnen we samenwerken. Immers, om goed te kunnen samenwerken moet je van elkaar weten waar je voor staat, waar je naar toe gaat en hoe je er wilt komen.

Esther Borstlap
april 2018

Inhoudsopgave

Ondernemingsplan

Woonborg nu en straks	5
Hier stáán we voor	6
We werken graag samen met huurders	8
En samen met andere partners	9
Wat willen we concreet bereiken? 6 doelen	10

6 doelen

Betaalbare woningen	12
Voldoende en goede huizen	14
Zuinig met energie	16
Steeds betere dienstverlening	18
Prettige woonomgeving	20
Financieel gezond	22

In het najaar 2017 sprak het Woonborg
Huurderspanel over de uitgangspunten van
het ondernemingsplan.



Woonborg nu en straks

Aan de Holtenweg in Vries staan onze eerste
Nul op de Meter-nieuwbouwwoningen.
We zijn nu 'op expeditie' naar een
energieneutrale
woningvoorraad
in 2040.

We werken in 30 dorpen. We focussen onze nieuwbouw in de zes grotere dorpen Roden, Haren, Zuidlaren, Annen, Peize en Vries. Onze woningvoorraad beweegt mee met de ontwikkeling van de woningbehoefte op langere termijn. We zien onszelf als een degelijke, no-nonsense corporatie, nuchter, betrokken, innovatief, nabij. We staan met beide benen op de grond. We zijn in onze ogen een plattelandscorporatie. Onze kernwaarden formuleerden we al eerder: Klantgericht, betrouwbaar, resultaatgericht, kostenbewust, proactief, gericht op samenwerking en loyaal aan Woonborg.



Hier stáán we voor



Je huis is de plek waar je thuis kunt zijn. Een plek waar je jezelf kunt zijn en maximaal onafhankelijk bent van anderen. Wij vinden dat iedereen recht heeft op zo'n plek. Ook mensen met een laag inkomen en mensen die door een beperking of door andere omstandigheden niet zelf voor zo'n passende woning kunnen zorgen. Speciaal voor hen biedt Woonborg goede, betaalbare woningen in een prettige woonomgeving. We doen dat hier in Aa en Hunze, Groningen (Haren), Noordenveld en Tynaarlo.

Betaalbaarheid

Uit het huurderspanel van 2017, dat zich boog over het ondernemingsplan, kwam naar voren dat onze huurders de betaalbaarheid van de woonlasten het allerbelangrijkst vinden. Wij vinden dat ook. Dat zetten we dus centraal in ons doen en laten.

Goede, betaalbare woningen in een prettige woonomgeving. Dat zijn drie van onze doelen die voor ons centraal staan.

Duurzaamheid

Samen met de woningbouwcorporaties in Drenthe, de provincie Drenthe en een groot aantal andere partners zijn we op expeditie; we zijn op weg naar energie-neutraal wonen in 2040.

De eerste mijlpaal hopen we in 2020 te slaan: we streven ernaar dat onze gehele woningvoorraad gemiddeld energielabel B heeft.

We vinden dit zo belangrijk omdat grondstoffen schaarser worden. Door onze woningen energieneutraal te maken zijn onze huurders verzekerd van een warm huis en een betrouwbare energievoorziening tegen een betaalbare prijs. En natuurlijk: hoe minder afhankelijk we zijn van fossiele grondstoffen hoe toekomstbestendiger.





Inspelen op vergrijzing en krimp

Ook demografisch zien we enkele belangrijke ontwikkelingen. Jongeren trekken naar de steden zoals Assen en Groningen en we hebben te maken met vergrijzing. In het veengebied hebben we bovendien te maken met krimp. Ook is er in het maatschappelijk domein de tendens dat mensen langer zelfstandig thuis moeten blijven wonen. We zien ook dat kwetsbare mensen soms tussen wal en schip raken. Dit heeft onze aandacht.

1- en 2 persoonshuishoudens

Deze ontwikkelingen hebben consequenties voor Woonborg. Wij zullen de komende jaren onze woningvoorraad energiezuiniger maken én we zorgen voor woningen die geschikt zijn voor langer zelfstandig thuis wonen en voor 1- en 2-persoonshuishoudens.

In het centrum van Zuidlaren, vlakbij alle voorzieningen, verhuren we 20 sociale huurwoningen. Geschikt voor 1- en 2-persoonshuishoudens. Opgeleverd in 2018.

Maatschappelijk vastgoed

Woonborg werkt daarnaast graag mee aan het realiseren van maatschappelijk vastgoed dat bedoeld is voor een combinatie van zorg en wonen. Dergelijke investeringen moeten wel duurzaam gefinancierd kunnen worden en Woonborg volgt: we hebben geen groei-ambitie op dit gebied. Woonborg doet níét in commercieel vastgoed of in vrije-sector-huurwoningen.

Aan de Kruisakkers in Annen bouwden we in 2017 10 levensloopbestendige woningen. Ze zijn geschikt voor diverse leeftijds categorieën.



We werken graag samen met huurders

Samenwerken met huurders. Dat zijn mooie woorden. Maar wat merken huurders daarvan? Op de eerste plaats dat we te gast zijn in hun woning. Huurders denken actief mee over wat er moet gebeuren en hoe dat moet gebeuren. Ze kunnen ons goed bereiken en we maken duidelijke afspraken. Die afspraken komen we na. Stipt. Of het nu gaat om onze eigen medewerkers of om bedrijven die voor ons het werk doen. En kan het beter of anders? Dan horen we dat graag. Huurders kunnen ons daar altijd op aanspreken, tijdens de werkzaamheden, of bij samtafelgesprekken, projectcommissies en een jaarlijks huurderspanel. We beschouwen AH WOON als de natuurlijke gesprekspartner voor zover het gaat om beleidsmatige thema's.

In ons doen en laten gaan we ervan uit dat onze huurders verantwoordelijkheid kunnen en willen nemen voor hun woning en hun woonsituatie. We zijn er voor onze huurders, maar we werken ook graag samen met onze huurders.

Zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen, met voorzieningen in de buurt, zoals een medisch centrum. Het kan in onze appartementen in de Esrank en Es Borg in Peize.



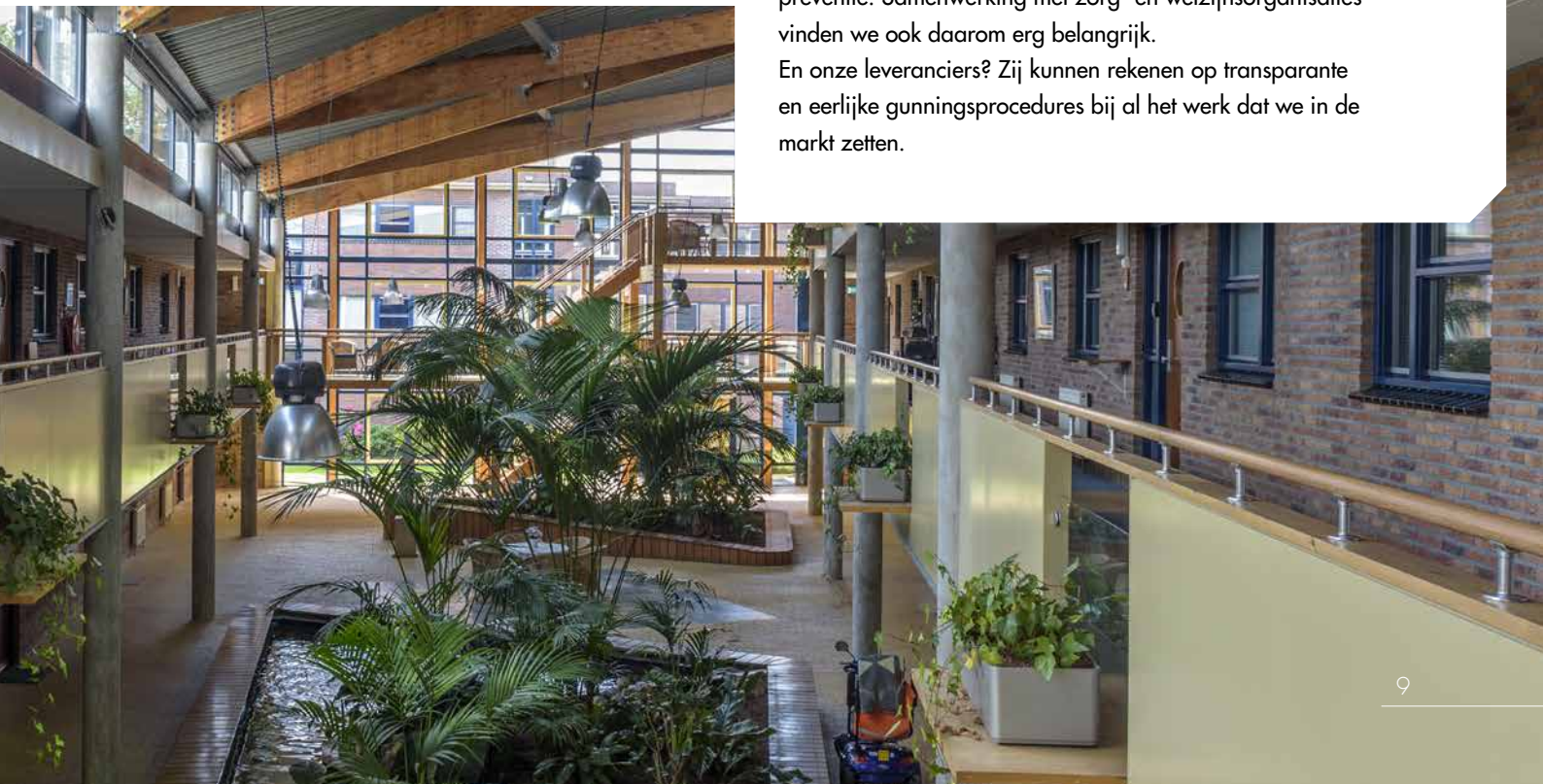
En samen met andere partners

Voor onze partners zoals de gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en leveranciers betekent het dat we graag nauw samenwerken en altijd met in ons achterhoofd het belang van onze huurders. We verwachten wel dat overheid en welzijnsorganisaties de komende jaren ons vaker zullen aanspreken op onze signalerende functie als het gaat om plekken of mensen die extra aandacht behoeven. Het is een gevolg van het feit dat wonen en zorg van elkaar gescheiden worden en dat we in Nederland van mensen vragen om langer zelfstandig thuis te wonen.

Woonborg onderkent die verantwoordelijkheid als verhuurder maar plaatst er ook een kanttekening bij: we zijn een woningbouwcorporatie en geen welzijnsorganisatie. We kunnen signaleren en agenderen en we kunnen bewoners informeren over mogelijkheden maar we kunnen geen zorg bieden.

Wel willen we de komende jaren meer onze inzet richten op preventie. Samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties vinden we ook daarom erg belangrijk.

En onze leveranciers? Zij kunnen rekenen op transparante en eerlijke gunningsprocedures bij al het werk dat we in de markt zetten.



Wat willen we concreet bereiken?

6 doelen

1. Betaalbare woningen

We bieden betaalbare woningen voor een, bij de kwaliteit, passende prijs.

2. Voldoende en goede huizen

We beschikken over voldoende en goede huizen met een passende prijs voor onze doelgroepen.

3. Zuinig met energie

Samen met onze partners binnen 'Expeditie Energieneutraal wonen Drenthe' streven we ernaar dat in 2040 onze woningvoorraad energieneutraal is.

4. Steeds betere dienstverlening

Onze dienstverlening komt tegemoet aan de behoeften van onze huurders. Zij waarderen onze dienstverlening met een 8.

5. Prettige woonomgeving

Wij bieden onze huurders een prettige directe woonomgeving.

6. Financieel gezond

We zijn een professionele, financieel gezonde organisatie. Een goed bedrijf met een gezonde bedrijfsvoering.



De wijk Oosterhaar in Haren ondergaat een metamorfose. In 2017 waren het nieuwe winkelcentrum en onze seniorenappartementen klaar. Samen met onze huurders in de wijk zetten we een nieuwe stip op de horizon. 42 eengezinswoningen worden energie-neutraal.

Al lezend zult u ons misschien af en toe erg ambitieus vinden. Dat klopt. We leggen de lat hoog. Alleen zo halen we het beste uit onszelf en realiseren we voor onze huurders de best mogelijke prestaties. Al lezend zult u ons misschien af en toe ook wat vaag vinden. Dat klopt ook. Voor een aantal doelstellingen schrijven we concretere beleidsplannen. Bovendien: met dit ondernemingsplan zetten we een stip op de horizon. Jaarlijks zullen afdelingen binnen Woonborg moeten vaststellen wat ze gaan doen om daar te komen. We kunnen nu eenmaal niet alles tegelijk aanpakken, al is het alleen maar omdat onze financiën beperkt zijn. In de meerjarenbegroting en de afdelingsplannen zullen we de financiële randvoorwaarden vaststellen.

Doel 1

**Betaalbare
woningen
voor een bij
de kwaliteit
passende prijs**

Dit betekent betaalbaar wonen voor onze huurders

- We streven naar een goede verhouding tussen het inkomen en de woonlasten (huur + energie + gemeentelijke belastingen). We houden daarom onze huren betaalbaar. We helpen onze huurders met het managen van hun energierekening en wijzen hen op mogelijke financiële toelages. Bijvoorbeeld van de gemeente of de rijksoverheid.
- Ons huurprijsbeleid is helder en goed uitlegbaar.
- We formuleren een nieuw huurbeleid en stellen nieuwe kaders vast voor de jaarlijkse huurverhoging.
- Wij zorgen voor woningen die passen bij het inkomen van de huurders. Onze nieuwbouwwoningen vallen daarom binnen de huurtoeslaggrens.
- Wij zijn er primair voor huurders met een laag inkomen. Verdienen huurders meer? Dan betalen ze ook een hogere huur en krijgen zij een inkomensafhankelijke huurverhoging.

Hoe doen we dat?

- We bieden relatief goede woningen tegen een betaalbare prijs.
- Onze dienstverlening bieden we tegen zo laag mogelijke kosten.
- We zetten de woonlasten regelmatig op de agenda in overleggen met instanties zoals de gemeente of welzijnsorganisaties en met AH WOON. We zien namelijk dat huurders lang niet altijd van alle extra financiële ondersteuning gebruik maken.
- We benutten alle mogelijkheden om kosten te verlagen. Maar we begrijpen dat je soms extra kosten moet maken om later te kunnen besparen.



**We beschikken
over voldoende
goede huizen
voor een passende
prijs voor onze
doelgroepen**



Voldoende goede huizen: wat betekent dit voor huurders?

- We zijn er allereerst voor mensen met een laag inkomen die daardoor niet zelf een woning kunnen huren of kopen op de vrije markt. En we zijn er voor mensen die niet zelfstandig voor een passende woning kunnen zorgen, bijvoorbeeld door een lichamelijke beperking.
- Onze woningvoorraad komt tegemoet aan de toekomstige woningbehoefte. Het gaat dan niet alleen om de huidige huurders en aspirant-huurders maar ook om toekomstige huurders.
- We investeren vooral in de zes grotere dorpen te weten Roden, Zuidlaren, Annen, Peize en Vries en in Haren in de gemeente Groningen.
- Er zijn huurders die heel bewust kiezen voor wonen in een klein dorp. Daarom houden we zo mogelijk ook in kleine dorpen woningen aan, passend bij de woonvraag. Maar de vraag neemt wel af, en dus houden we er rekening mee dat het aantal woningen afneemt.

Onze woningen vlakbij het centrum van Roden zijn geliefd. Aan de Koerskamp, Padkamp en Boskamp en omgeving is er inmiddels volop aanbod aan levensloopbestendige woningen die Nul op de Meter of zeer energiezuinig zijn.

Hoe doen we dat?

- Sloop en nieuwbouw gaan gelijk op. Althans, in de grotere dorpen. In de kleinere dorpen zullen we niet alle woningen vervangen omdat daar de vraag afneemt. Natuurlijk houden we overal de vinger aan de pols: als blijkt dat de vraag zal veranderen, passen we het aanbod aan. Daartoe doen we rond 2019 een woningmarktonderzoek en houden we jaarlijks onze “wensportefeuille” tegen het licht.
- Om te zorgen voor een goede woningportefeuille die ook aansluit bij de woningbehoefte op lange termijn vernieuwen we onze woningvoorraad. Ieder jaar slopen we gemiddeld 50 woningen en bouwen ook 50 nieuwe woningen. Daarnaast renoveren we jaarlijks circa 100 woningen en verkopen we er 30. Periodiek houden we deze portefeuillestrategie tegen het licht om te bekijken of er aanleiding is om de route naar de wensportefeuille verder te optimaliseren.
- In het algemeen: onze portefeuille-strategie is een “work-in-progress”. Daarbij leggen we eerst de nadruk op het aspect duurzaamheid en later op beschikbaarheid. We doen dat aan de hand van onderzoeksresultaten die in die jaren beschikbaar komen. Onze portefeuille-strategie wordt dus telkens fijnmaziger. We werken op strategisch en tactisch niveau hiertoe met scenario’s waarin we ook de financiële consequenties kunnen meenemen. Onze nieuwe woningen zijn over het algemeen levensloopbestendig en we maken onze woningvoorraad in toenemende mate geschikt voor 1- en 2-persoonshuishoudens.
- We investeren in ons woningbezit zodanig dat wij continu aan ons volkshuisvestelijke opgave kunnen voldoen.

Zuinig met energie

**In 2040 is onze
woningvoorraad
energieneutraal**

Zuinig met energie: wat betekent dat voor huurders?

- Onze woningen hebben aan het eind van 2020 gemiddeld label B (energie-index 1,25). We zijn 'op expeditie' naar een energieneutraal woningbezit in 2040.
- Huurders weten hoe zij hun energieverbruik eventueel kunnen beperken en doen dat waar mogelijk.
- De woonlasten stijgen niet door energiebesparingsmaatregelen, wel kan het zijn dat de huur iets omhoog gaat. We hanteren daarbij het 'niet meer dan nu principe'.

Hoe doen we dat?

- We ontwikkelen een routekaart waarin het traject richting 2040 (energie neutrale woningvoorraad) is uitgestippeld.
- Woonborg-medewerkers weten hoe zij huurders bewust kunnen maken van het belang van energiebesparing en doen dat waar nodig en mogelijk.

Een Nul op de Meter, levensloopbestendige woning betekent dat de badkamer en een slaapkamer op de begane grond zijn. Alles is elektrisch en je wekt met zonnepanelen elektriciteit op voor je eigen huis en eigen gebruik. Dit zijn woningen in Noord Es in Zuidlaren.



We gaan de
**kwaliteit van onze
dienstverlening
verder verbeteren**

Betere dienstverlening: wat betekent dat voor huurders?

- Onze dienstverlening komt tegemoet aan de wensen en mogelijkheden van onze huurders. Als het om hun eigen woning gaat, beslissen huurders mee over het hoe, wat en wanneer van de ingreep.
- We vragen onze huurders en onze partners naar hun mening over Woonborg.
- We willen dat huurders tevreden zijn over onze dienstverlening. Wij zijn tevreden als zij dat ook uitdragen. We luisteren goed naar reacties van ontevreden huurders en hopen dat ze klachten tegen ons blijven zeggen.
- Onze huurders kunnen desgewenst zoveel mogelijk zaken online met ons regelen, op een zo gemakkelijk mogelijke manier.



Klantgericht zijn, betrouwbaar, resultaatgericht, kostenbewust en proactief werken. Dat zijn kernwaarden van Woonborg en dat zetten we in ons doen en laten centraal.



Hoe doen we dat?

- Ons cijfer op klanttevredenheid in de Aedes benchmark was in de afgelopen jaren gemiddeld. Daar zijn we blij mee. Het stimuleert ons om de lat wat hoger te leggen. We willen een 8.
- We gaan gewetensvol en respectvol om met onze huurders. Onze huurders zijn tevreden over hun huis en onze dienstverleningen en laten dat merken.
- Reparatieverzoeken en meldingen van storingen pakken we binnen een werkdag op. Dat wil zeggen: we lossen het op óf we maken concrete afspraken met de huurder over wanneer en hoe we het ongemak wel verhelpen.
- We zijn goed bereikbaar en beantwoorden vragen van huurders snel en adequaat.
- We beschouwen opmerkingen, klachten en meldingen van huurders als feedback en laten zien dat we die feedback op prijs stellen.
- We stellen een klantstrategie op. Daarin zetten we op een rij hoe we contact hebben met onze huurders en andere relaties. Denk aan een huurdersportaal, persoonlijke dienstverlening, onze bereikbaarheid en een goede klachtenprocedure.

**We werken aan
een prettige
woonomgeving**



Werken aan een prettige woonomgeving: wat merken huurders daarvan?

- We zijn vaak in de wijk, en niet alleen als er een klacht is.
- Onze huurders kennen ons en weten ons te vinden.
- Huurders ervaren hun woonomgeving als veilig en prettig.
- Huurdersinitiatieven stimuleren we en ondersteunen we.

Hoe doen we dat?

- Onze vakmannen nemen signalen over mogelijke misstanden serieus en geven dat door.
- Onze focus ligt op die wijken en buurten die dat echt nodig hebben. We stellen ons daarin pro-actief op en zijn regelmatig “zomaar” in de wijken en buurten waar we woningen hebben. Zo houden we voeling met wat er leeft en signaleren we situaties die mogelijk tot overlast leiden. We richten ons werk zo in, dat dit mogelijk wordt.
- Wij zijn geen welzijnswerkers, maar menselijkheid en de menselijke maat staan bij ons wel centraal.
- We doen er als Woonborg alles aan om een woonomgeving te creëren die huurders als veilig en prettig ervaren. Als het in ons vermogen ligt, doen we dat zelf. En anders gaan we in gesprek met andere betrokkenen zoals de gemeente en welzijnsorganisaties.
- Wij zijn alert op risico's en ongeregelde heden. Wij tolereren geen gedrag dat andere mensen in gevaar kan brengen of schade toebrengt.
- We zijn scherp op achterstallig tuinonderhoud. We formuleren daar betere richtlijnen voor.

Je huis is de plek waar je thuis kunt zijn. Een plek waar je jezelf kunt zijn en maximaal onafhankelijk bent van anderen. Wij vinden dat iedereen recht heeft op zo'n plek.



Doel 6

**We zijn een
goed bedrijf met
een gezonde
bedrijfsvoering**

Goede bedrijfsvoering: wat merken huurders daarvan?

- Woonborg doet de dingen goed doordacht, weloverwogen en in samenspraak met onze huurders. Huurders merken dat doordat wij de dingen in één keer goed doen.
- We zijn aanspreekbaar op ons werk en onze resultaten. Huurders kunnen ons individueel aanspreken, en via de bewonersvereniging AH WOON. Andere belanghebbenden kunnen ons ook aanspreken. En natuurlijk geven wij actief gestalte aan onze aanspreekbaarheid via onze Raad van Commissarissen en via contacten en contracten, bijvoorbeeld met de gemeenten waar Woonborg actief is.
- We voeren een sociaal incasso-beleid. Dat wil zeggen: we laten huurachterstanden niet oplopen en tegelijkertijd laten we huurders met een huurachterstand niet aan hun lot over.

Digitale werkprocessen helpen ons om steeds beter te worden in ons werk. Digitalisering staat daarom hoog op de agenda.



Hoe doen we dat?

- We willen steeds beter worden. We doen daartoe voortdurend onderzoek zoals klanttevredenheidsonderzoeken en nemen deel aan de belangrijkste benchmarks. Die scores zijn geen doel op zich, maar stimuleren ons wel. En natuurlijk zitten we altijd in de kopgroep.
- We werken op basis van een 'plan, do, check en act-aanpak': we denken voordat we aan de slag gaan en meten onze resultaten. We werken samen.
- We stellen prioriteiten en maken keuzes: wat doen we wel, en wat doen we niet?
- We besteden veel aandacht aan opleiding en ontwikkeling; we vragen en geven feedback. We doen dat op basis van wederkerigheid en met een open houding.
- We werken met een "flexibele schil". Zo kunnen we realiseren dat medewerkers de werkdruk goed aan kunnen.
- We digitaliseren onze werkprocessen zoveel mogelijk en nemen huurders en medewerkers daarin mee.
- Veiligheid en gezond werken zijn een belangrijk aandachtspunt.
- Onze sturingsinformatie is slim, werkt goed en wordt gebruikt. Ons planning & control-systeem zit logisch in elkaar.
- Risicomanagement en compliance hebben we op orde en maakt integraal deel uit van onze bedrijfsvoering. We hechten veel belang aan een open cultuur waarin gedrag bespreekbaar is en waarin we leren van wat goed gaat en wat beter kan.
- We voldoen aan alle interne en externe normen en kunnen financiële tegenvallers opvangen.
- De kosten voor onze eigen organisatie zijn laag. We evalueren onze normen hiervoor en stellen die eventueel bij.



woonborg

Woonborg

Tynaarlosestraat 1

Postbus 3

9480 AA Vries

T 0592 30 36 00

E info@woonborg.nl

