



JAARPLAN 2021

Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan 2021 en de begroting van De Bewonersraad. Een plan wat ertoe moet leiden dat onze taak: het behartigen van de belangen van onze ruim 30.000 leden, op een nog hoger plan komt te liggen dan dat het nu al is. We doen dat professioneel en met passie waarbij co-creatie met andere partijen geen must is maar wel altijd het vertrekpunt moet zijn.

Het jaar 2020 is een memorabel jaar. Een jaar waarin de wereld werd geconfronteerd met een nieuw virus, Covid-19 (coronavirus disease 2019). Een virus dat de hele wereld op zijn kop deed zetten en er voor zorgde dat veel zekerheden die we vóór het virus hadden, als sneeuw voor de zon deden verdwijnen. We belandden met elkaar in een situatie die we niet kenden en het effect hiervan zal nog vele jaren invloed hebben op ons dagelijks functioneren, op de wereldeconomie, op de politiek en op het maatschappelijk evenwicht. Voor De Bewonersraad ontstond er een nieuwe werkelijkheid waarbij thuis werken gemeengoed werd en het gemis van het fysiek bijeen zijn door alle medewerkers werd gevoeld. En toch ging het werk gewoon door! Aangeleverde woonvisies, strategische voorraadportefeuilles en prestatieafspraken waar een advies op werd gevraagd werden met andere ogen bekeken. Telkens weer hebben we moeten aangeven dat deze documenten als dynamische documenten moesten worden beschouwd, simpelweg omdat we niet wisten én nog steeds niet weten hoe het virus zich in de toekomst ontwikkelt en wat voor effecten dat heeft op de sociale huisvesting als zodanig en op sociale huurders in het bijzonder. De Bewonersraad blijft daarom alert op ontwikkelingen wanneer het gaat om voldoende sociale huisvesting, betaalbaarheid en kwaliteit van die huisvesting maar ook verandering van woonwensen en inkomenseffecten van huurders. Naar het zich laat aanzien is er een effect dat meer mensen een toenemende behoefte aan fysieke ruimte en prefereren mogelijk méér het "buitenleven" boven het drukke stadsleven. Dat zegt iets over de huidige woonvisies die vóór de uitbraak van het virus zijn geschreven. Ook de Hulpdienst blijft veel telefoontjes ontvangen van mensen met vragen, opmerkingen en het delen van zorgen. Op een adequate wijze worden de telefoongesprekken gevoerd en afgehandeld.

De Bewonersraad wil met dit jaarplan inzichtelijk maken waar voor zijn de focus komt te liggen in 2021. Een focus die beschreven is vanuit het hier en nu maar die ook meteen een disclaimer vraagt. Niemand weet exact wat de lange termijneffecten zijn van dit virus op de gezondheid van mensen, sociale huisvesting, financiën, inkomen, sociale binding en leefbaarheid.

Onder de bezielende leiding van Klaas van der Veen lag de focus in beginsel vooral op groei van de vereniging. Zijn opvolger, Frank van den Broek, heeft de focus vooral op het professionaliseren van de organisatie gelegd. Dit alles heeft ertoe geleid dat De Bewonersraad een volwassen en uiterst professionele organisatie is geworden waar leden en stakeholders elke dag op kunnen en mogen rekenen.

De ambitie die wij hebben ligt in het verder vorm geven van een eigentijdse huurdersvereniging 3.0 die klaar is voor de toekomst! Die lijn willen wij nu doortrekken maar we beseffen ook dat we te maken hebben met een wereld in disbalans. We zullen daar rekening mee moeten blijven houden en bijsturen daar waar nodig. Met een prachtig team aan mensen binnen De Bewonersraad willen we hier in 2021 vorm en inhoud aan geven. Leden en stakeholders mogen op ons rekenen, óók in 2021.

Met vriendelijke groet,

H.G.T. Brouwer, Algemeen directeur

Ambities, doelen en werkwijzen

Vanuit onze missie, visie en de uitgezette strategie werken we verder aan onze organisatie. In dit document kunt u zien wat we willen, waarom we dat gaan doen, hoe we dat gaan doen, en wanneer het gereed moet zijn. We proberen dat zo SMART mogelijk te maken dáár waar dat kan. Dit is echter niet in alle gevallen mogelijk. Hieronder treft u, middels een korte omschrijving, de doelen aan waar we in 2021 aan gaan werken.

Strategie & ontwikkeling

1. Binnen De Bewonersraad is een aantal ontwikkelingen nodig om verder te kunnen groeien in haar professionaliteit. In de steeds complexere wereld van de volkshuisvesting is kennis en expertise namelijk van ongelooflijk groot belang. We zetten daarom in op scholing dáár waar nodig. Medewerkers zullen expliciet worden uitgenodigd na te denken over hun scholingsbehoefte en opleiding op het gebied van ontwikkelingen rondom volkshuisvestelijke vraagstukken.
2. In 2020 zijn we ons gaan oriënteren op het merk De Bewonersraad. Waar staan we voor, waar gaan we voor en komt dat goed tot uitdrukking in ons gedrag en communicatie. We zijn opnieuw gaan kijken naar onze missie, visie en kernwaarden. In 2021 zetten we deze discussie voort. We koppelen daar dan ook meteen de vraag aan of onze naamgeving nog wel de juiste is, kijkend naar onze missie en visie. De Bewonersraad heeft de ambitie om beter te laten zien welke meerwaarde De Bewonersraad heeft voor zijn doelgroepen. We willen ons merk sterker neerzetten door meer uit te dragen wie we zijn, waarvoor we staan en waarvoor we gaan, wat we kunnen betekenen en wat men van ons kan verwachten. De missie, visie en kernwaarden geven daar richting aan. In 2020 is gestart met het herformuleren van de missie en visie, zodat de inhoud eenvoudiger en daardoor krachtiger is. Een vervolgstap in 2021 is “branding”, waarmee we naar extern vertellen wat onze drijfveren, waarden en kwaliteiten zijn. De discussie daarover zal eerst intern moeten plaatsvinden zodat we vervolgens onder de gekozen naamgeving onze communicatie verder intensiveren.
3. Eén van de hoofddoelstellingen uit het vastgestelde marketingplan is: het stimuleren van de betrokkenheid van de leden aan de vereniging. We doen dat onder andere via de ledenvoordelen straks maar ook via communicatie zoals e-mailwerving, social media, nieuwe contactmomenten en eventueel online nieuwsbrief.
4. Een andere doelstelling uit het strategisch marketingplan is de professionalisering van de vereniging. Naast het steviger neerzetten van ons merk gaat dit over activiteiten als profilering als kenniscentrum, samenwerken met huurdersverenigingen, corporate enquêtes en dergelijke.
5. 2021 zullen we gebruiken om ons te oriënteren op een verdere mogelijke groei van onze vereniging. Inmiddels zijn contacten gelegd, via WoonFriesland, met de gemeente Schiermonnikoog en in de toekomst met de gemeente Vlieland om ook dáár de huurdersbelangen te gaan vertegenwoordigen. Daarnaast willen we een marktorientatie starten om te bezien of er groeikansen liggen in de provincies Groningen en Drenthe. Een eerste scan levert op dat er in beide provincies sprake is van kwetsbare huurdersbelangenvertegenwoordiging vanwege opvolgingsproblematiek binnen besturen in combinatie met de toenemende complexiteit van volkshuisvestelijke vraagstukken. Deze marktorientatie moet ons antwoord geven op de vraag of het nú zinvol is te gaan investeren in nieuwe gebieden of dat we wellicht later ons opnieuw dienen te oriënteren op deze interessante markt.
6. In sommige situaties is het geen sinecure om Bewonerscommissies te ondersteunen in hun werk. Het vraagt een laagdrempelige houding vanuit De Bewonersraad en soms een bovenmatige inzet om Bewonerscommissies voldoende te laten functioneren. Er zijn gerichte acties nodig om hier vorm en inhoud aan te geven. Belangrijk daarbij is absolute commitment vanuit de diverse corporaties voor het welslagen van deze missie.

Bedrijfsvoering en financiën

1. Vanwege het coronavirus werken de medewerkers van De Bewonersraad vooral thuis. In Q1 zal er daarom bij medewerkers thuis een ARBO check plaats te vinden. De werkgever is namelijk te allen tijde verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden voor haar medewerkers. Ook nu zij thuis werken. Begrotingstechnisch zal hier rekening mee worden gehouden. Daarnaast zal intern het gesprek opgestart worden of structureel (deels) thuis werken in de toekomst tot de mogelijkheden behoort.
2. De facturenafhandeling gebeurt nog deels op een handmatige wijze. Vóórdat we alleen thuis gingen werken was dat geen probleem omdat de geautoriseerde medewerkers altijd wel aanwezig waren. Nu in coronatijd ligt dat anders en moeten we kunstgrepen toepassen om de facturen gefiatteerd te krijgen. We gaan onderzoeken of een digitale facturenstroom voordelen oplevert waarbij geautoriseerde medewerkers vanuit huis, via een digitale taakopdracht, kunnen fiatteren.
3. De Bewonersraad heeft zijn, door de Ledenraad opgelegde, spaardoelstelling in 2019 behaald. In de Ledenraadsvergadering van 29 september 2020 heeft de Ledenraad besloten om het financieel overschot van de winst/verliesrekening vanaf 2021 te benutten aan specifieke huurdersprojecten welke in co-creatie met gelieerde corporaties worden geformuleerd. Via de verdeelsleutel overgebleven budget: het totaal aantal betalende leden x het aantal leden per corporatie wordt er budget beschikbaar gesteld. Regiomanagers van De Bewonersraad zullen in samenwerking met beleidsmedewerkers van corporaties specifieke projecten formuleren, inclusief financiële verantwoording, waarna deze projecten worden voorgelegd aan de bestuurders van beide organisaties ter fiattering en verantwoording. De reservering "overschot 2019" zal hierin voorzien
4. De Bewonersraad begint in 2021 met het houden van een vernieuwde gesprekscyclus met medewerkers. De cyclus bestaat uit drie onderdelen, te weten een doelstellingengesprek, een voortgangsgesprek en een beoordelingsgesprek en wordt bilateraal gevoerd tussen medewerker en algemeen directeur. Op deze wijze vormt zich een gestructureerd beeld over functioneren, ambitie, competentieontwikkeling en samenwerking. De cyclus wordt jaarlijks herhaald.

Onderzoek & analyse

De Bewonersraad voert in toenemende mate een vorm van marktonderzoek uit met als doel te komen tot inzicht op trends en ontwikkelingen. Deze trends en ontwikkelingen moeten leiden tot (bijgestelde) visie en standpuntbepaling. Voor 2021 hebben wij de volgende acties en onderzoeken geformuleerd:

1. De Bewonersraad blijft regie houden op de website Frieshuurderssteunpunt.nl en analyseert het gebruik hiervan.
2. Trachten inzicht te verkrijgen op de woonlasten door de vigerende huurprijsspiegel om te bouwen tot een woninglastenspiegel.
3. Onderzoek naar woonkwaliteit onder leden die langer dan 1 jaar in een verduurzaamde woning wonen.
4. Onderzoek onder leden naar beschikbaarheid van sociale huurwoningen.
5. De grote ledenenquête en stakeholderenquête.

Externe ontwikkelingen

1. We ronden het onderzoek af ten aanzien van een mogelijke belangenbehartiging voor commerciële huurders. Uitkomst tot op heden is dat wij zeker weten dat er bij particuliere huurders behoefte aan is maar er nauwelijks aanknopingspunten zijn om samenwerkingsverbanden aan te gaan met bijvoorbeeld institutionele beleggers of makelaars. Blijkbaar hecht men geen groot belang aan goede huurdersparticipatie en belangenvertegenwoordiging bij beleidsvoornemens of anders. We zullen

vanzelfsprekend ontwikkelingen op de commerciële markt blijven volgen maar wel op een waakvlamstand. We kennen commerciële verhuurders en huurders die door verkoop verplicht zijn overgegaan van sociale huur naar commerciële huur. We gaan een individueel dienstenpakket ontwikkelen voor individuele leden die huren in de commerciële sector maar, door verkoop aan een commerciële partij, hier niet zelf voor gekozen hebben.

2. De Bewonersraad blijft geloven in slimme oplossingen wanneer het gaat om duurzaamheid en energieverbruik. Hij zal daarom ook in 2021 betrokken blijven bij de diverse energietransitie projecten in Friesland in het kader van betaalbaarheid en duurzaamheidsoplossingen. Wij zullen met name gefocust zijn op de effecten van de betaalbaarheid voor huurders van de (te ontwikkelen) oplossingen. In dit kader doen wij ook continue marktonderzoek onder onze leden naar reële energieverbruikseffecten bij de verduurzaming van huurwoningen.
3. Sinds enkele jaren biedt De Bewonersraad een inzet aan corporaties en gemeenten in het kader van de jaarlijkse prestatieafspraken. Ook in 2020 hebben wij wederom een inzet aangeboden en zullen dit aanbod uitvoeren waarbij periodiek wordt gerapporteerd over voortgang aan gelieerde partijen middels bestuurlijke overleggen. In de bijgevoegde bijlage kunt u de verschillende onderdelen van onze inzet bij prestatieafspraken 2021 vinden. Daarnaast zullen wij uiterlijk 1 juli 2021 onze inzet voor 2022 formuleren en aanbieden aan relevante partijen.

Strategie & ontwikkeling

Wat gaan we doen	Scholing en opleiding
Waarom gaan we dit doen	Kennisniveau bij medewerkers in stand houden of vergroten ten aanzien van volkshuisvestelijke vraagstukken en/of andere noodzakelijke opleidingen ter bevordering van groei van de vereniging.
Hoe gaan we het doen	Medewerkers worden actief uitgenodigd om na te denken over relevante scholing, trainingen of opleidingen.
Wanneer is het klaar	Dit wordt een onderwerp in de gesprekscyclus welke start in Q1. Na inventarisatie volgt weging op relevantie en vervolgens aanmelding. Uiterlijk eind Q2 gereed.
Trekker(s)	Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Marketingactiviteiten: <ul style="list-style-type: none"> • Promotieactie ter stimulering doorgeven van e-mailadressen • Welkom mailing verhuismutaties • Online nieuwsbrief? • Social media
Waarom gaan we dit doen	Meer binding met onze leden. Door: <u>Promotieactie e-mail</u> : e-mailadressen zijn een wezenlijk onderdeel geworden in communicatie met je leden. <u>Welkom mailing</u> : Als onderdeel om de contactmomenten met je leden uit te bouwen met als doel bevorderen betrokkenheid. <u>Online Nieuwsbrief</u> : Om frequenter en actueler te kunnen informeren. <u>Social media</u> : Naar hoger niveau tillen en uitbreiden met Instagram voor het bereiken van de jongere doelgroep.
Hoe gaan we het doen	Diverse communicatie uitingen opzetten om de leden directer te kunnen benaderen en informeren.
Wanneer is het klaar	Promotieactie e-mail: Q2 Welkom mailing: Q2 Online Nieuwsbrief: Q1 Social media: hangt af van besluit over merk/naamgeving
Trekker (s)	Communicatie/marketing

Wat gaan we doen	Merk sterker neerzetten en bijpassende heroriëntatie naamgeving
Waarom gaan we dit doen	Vanwege groei-ambitie om beter bekend te worden bij onze doelgroepen en het verbeteren van onze merkidentiteit gaan we aan de slag met "branding". Op strategisch niveau dus aan de slag met ons merk. Dat start van binnenuit met onze missie, visie en kernwaarden. Deze gaan we eenvoudiger en kernachtig beschrijven. Daarnaast is het zo dat, uit onderzoek gebleken, onze huidige naamgeving buiten onze eigen geledingen niet of nauwelijks bekend is. Een heroriëntatie hieromtrent is op zijn plaats. Na besluit hierover kan de marketing en communicatie van ons merk verder worden uitgerold.
Hoe gaan we het doen	Uitgebreide interne discussievoering met medewerkers en bestuur waarbij ieders inbreng van waarde is en meegewogen wordt in uiteindelijke besluitvorming.
Wanneer is het klaar	Juli 2021
Trekker(s)	Communicatie / Marketing / Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Creëren specifieke huurdersprojecten
Waarom gaan we dit doen (ambitie)	Omdat De Bewonersraad haar spaardoelstelling heeft behaald is hij in staat met het financieel overschot op zijn winst/verliesrekening budget vrij te spelen voor specifieke huurdersproblematiek of huurderswensen. Een verdere groei van het eigen vermogen is niet wenselijk.
Hoe gaan we het doen	In co-creatie met corporaties worden specifieke huurdersprojecten geformuleerd, inclusief een begroting. Via een verdeelsleutel over alle corporaties wordt een maximaal budget per corporatie ter beschikking gesteld. Verantwoording vindt plaats naar de bestuurders van de betreffende corporatie en de algemeen directeur van De Bewonersraad. Co-financiering voor de projecten van de corporatie is mogelijk maar niet noodzakelijk. Regie en financiële controle ligt bij de Bewonersraad
Wanneer is het klaar	In overleg met corporaties hebben wij in Q3 met alle corporaties projecten geformuleerd en geaccordeerd.
Trekker(s)	Regiomanagers

Wat gaan we doen	Website (geheel of deels) vernieuwen
Waarom gaan we dit doen	De huidige website bestaat nu 4 jaar. Doordat het CMS door de webbouwer niet wordt doorontwikkeld zijn we gebonden aan de stijl en functies van 4 jaar geleden. Dit beperkt ons in onze mogelijkheden om de website aan te passen
Hoe gaan we het doen	We gaan het besluit nemen of we met hetzelfde CMS verder gaan en dan bij een andere leverancier. Of een geheel vernieuwde website ontwikkelen, dit laatste heeft de voorkeur in het geval we met een wijziging van ons merk verder gaan.
Wanneer is het klaar	Q4 2021 / Q1 2022
Trekker(s)	Communicatie / Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Indien wijziging van merknaam: nieuw logo en huisstijl
Waarom gaan we dit doen	Vanwege de groei-ambitie beter bekend worden bij onze doelgroepen en het verbeteren van onze merkidentiteit bouwen we aan een sterk merk. Een passende uitstraling hoort daarbij
Hoe gaan we het doen	Indien het besluit valt voor een merkwijziging, nieuw logo en huisstijl maken en deze doorvoeren in onze uitingen
Wanneer is het klaar	2021 / 2022
Trekker(s)	Communicatie / Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Starten ledenvoordeelprogramma
Waarom gaan we dit doen	Ledenorganisaties bevinden zich meer en meer in een transitie. Het traditionele aanbod (lidmaatschap) heeft minder toegevoegde waarde voor leden. Uit eigen bevindingen en tevens onderzoek onder onze leden hebben we dit ook binnen De Bewonersraad geconstateerd. De betrokkenheid van onze individuele leden bij De Bewonersraad staat onder druk. Wij willen graag meer betrokken leden die echt meerwaarde zien in hun lidmaatschap van onze vereniging. Het doel van een ledenvoordeelprogramma is het profileren van de vereniging naast het "standaard" lidmaatschapspakket.
Hoe gaan we het doen	Organisatie en aanbod programma niet in eigen beheer maar op zoek naar een externe partner welke een aantrekkelijk en bij onze DNA passend ledenvoordeelpakket kan bieden. Eenvoudig, simpel en

	heldere communicatie. Dit alles juridisch en financieel geborgd.
Wanneer is het klaar	Q3 met startpakket
Trekker(s)	Marketing / Communicatie / Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Oriënteren op draagkracht en draaglast wijken en dorpen
Waarom gaan we dit doen	Het effect van uitstroom van mensen met een zorgvraag uit een beschermde woonomgeving kan effect hebben op de leefbaarheid van een wijk of dorp. Zowel gemeenten, corporaties als huurdersorganisaties geven aan dat draagkracht en draaglast in wijken en dorpen hierdoor onder druk komt te staan. De Bewonersraad is op zoek naar de invulling van het begrip draagkracht en draaglast in wijken en dorpen
Hoe gaan we het doen	Begin 2021 is dit het centrale thema van onze commissarisdag en daarnaast gaan we een symposium organiseren voor alle stakeholders waarin we op zoek willen gaan naar de antwoorden en oplossingen.
Wanneer is het klaar	Q3
Trekker(s)	Marketing / Communicatie/ Regiomanagers/ Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Groei realiseren van De Bewonersraad
Waarom gaan we dit doen	De gemeente Schiermonnikoog heeft, op hun verzoek, met ons gesproken over het mogelijk overnemen van huurdersbelangen op het eiland. Naar het schijnt zal de gemeente Vlieland volgen. Op dit moment worden deze belangen niet vertegenwoordigd. Daarnaast constateren wij dat in Groningen en Drenthe een kwetsbare situatie is waar te nemen ten aanzien van het behartigen van huurdersbelangen. Ons organisatiemodel zou een antwoord kunnen zijn op de problematiek aldaar. Doel hiervan is om nóg meer body te krijgen om zodoende een partij te worden waar in Noord Nederland rekening mee gehouden wordt wanneer we het hebben over het volkshuisvestelijk domein en een invloedrijke huurdersbelangenbehartiger als partner.
Hoe gaan we het doen	We gaan door met het voeren van gesprekken met de gemeente Schiermonnikoog en op termijn met de gemeente Vlieland. Daarnaast starten wij een marktverkenning op om te bezien of er groeikansen liggen in de provincies Groningen en Drenthe.
Wanneer is het klaar	Eind Q4 met uitloop
Trekker(s)	Marketing / Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Bewonerscommissies ondersteunen bij inzet digitale middelen
Waarom gaan we dit doen	Nu door corona, maar soms ook door afstand, leeftijd en gebrek aan eigen vervoer is live vergaderen niet altijd mogelijk. Gebruik maken van de online mogelijkheden kan de participatie van leden van bewonerscommissies verhogen.
Hoe gaan we het doen	Inventariseren wat de wensen zijn van de commissies, wat er al aan middelen aanwezig is en wat we kunnen doen om in ontbrekende kennis en middelen.
Wanneer is het klaar	Voor / najaars overleg oktober 2021 – Q3
Trekker(s)	Adviseur Bewonerscommissies

Wat gaan we doen	Andere vormen van participatie onderzoeken en aanbieden bij Bewonerscommissies
Waarom gaan we dit doen	Steeds minder mensen zijn bereid zich te binden aan langdurige klussen. Daar hebben ook de bewonerscommissies mee te maken. Het is voor ons belangrijk een vinger aan de pols te houden door te kijken daar waar er geen commissie is of gaat ontstaan andere vormen aan te bieden.
Hoe gaan we het doen	Bij commissies die stoppen en/of minder actief zijn vragen of ze wel contactpersoon willen zijn en onze nieuwsbrief willen ontvangen. Bij projecten waar sprake is van onderhoud/nieuwbouw kijken of er een vertegenwoordiging kan worden gevormd waarbij er andere opties zijn dan een commissie, bijvoorbeeld klankbordgroep of spreekuur of nog een andere vorm.
Wanneer is het klaar	Doorlopend
Trekker(s)	Adviseur Bewonerscommissies

Bedrijfsvoering & financiën

Wat gaan we doen	Veilig werken, ook thuis!
Waarom gaan we dit doen	De werkgever is te allen tijde verantwoordelijk voor een veilige en gezonde werkomgeving, ook nu er thuis wordt gewerkt.
Hoe gaan we het doen	Organiseren van een ARBO check in de thuissituatie
Wanneer is het klaar	Q1
Trekker (s)	Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Modernisering facturenstroom en salarisuitbetalingen
Waarom gaan we dit doen	Vanwege het thuiswerken dienen er kunstgrepen gedaan te worden om het fiatteringsproces van facturen en salarissen door geautoriseerde medewerkers te laten uitvoeren. Dit is een omslachtige en onwenselijke situatie
Hoe gaan we het doen	Onderzoek naar een mogelijkheid tot digitale fiattering facturenstroom en salarisuitbetaling
Wanneer is het klaar	Q1
Trekker (s)	Officemanagement / Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Invoeren gesprekscyclus
Waarom gaan we dit doen (ambitie)	Werken met een gesprekscyclus kan houvast, structuur én inzicht geven in eigen handelen en ontwikkeling. Het bespreekbaar maken van sterkten en zwakten in eigen functioneren kan ertoe leiden dat hier meer bewust naar wordt gehandeld.
Hoe gaan we het doen	Er worden 3 gespreksmomenten per jaar georganiseerd. In Q1 vinden de doelstellingengesprekken plaats terwijl net voor de zomervakantieperiode de voortgangsgesprekken plaatsvinden. In Q4 vinden dan de beoordelingsgesprekken plaats. Van ieder gesprek worden aantekeningen gemaakt zodat er teruggekomen kan worden op gemaakte afspraken.
Wanneer is het klaar	Jaarlijks in Q4
Trekker(s)	Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Verder inrichten Klantinformatiesysteem (CRM)
Waarom gaan we dit doen?	Het CRM systeem is inmiddels ingericht met de bijna volledige ledenadministratie en zal begin 2021 ge-optimaliseerd worden met het klachtmanagement van de hulpdienst. Het CRM systeem zal dan het centrale werkstation zijn van ledenadministratie en klachtmanagement.
Hoe gaan we het doen?	. Per januari wordt het laatste deel ledenadministratie overgezet in de nieuwe CRM en zal het klachtmanagement ook operationeel worden. Daarna worden ook alle e-mailadressen ingevoerd na een check up bij alle woningcorporaties. Tevens worden alle selectie/segmentatie criteria klaargemaakt zodat het CRM systeem voldoende operationeel wordt en verder opgeschaald kan gaan worden naar maatwerk.
Wanneer is het klaar	Q1 met doorloop
Trekker(s)	Marketing / Officemanagement en Hulpdienst

Onderzoek en analyse

Wat gaan we doen	Oog voor woonlasten
Waarom gaan we dit doen	Omdat we zien dat veel mensen geen zicht hebben op allerlei mogelijkheden om woonlasten te verlagen en huishoudinkomen te verhogen. Dat is jammer, er is veel voordeel te behalen bij het Fries huurderssteunpunt.nl
Hoe gaan we het doen	De Bewonersraad houdt ook in 2021 eindregie op het up – to – date houden van de via dit portaal aan sociale huurders aan te bieden informatie.
Wanneer is het klaar	Going concern, doorlopend proces
Trekker(s)	Communicatie

Wat gaan we doen	Inzicht krijgen in woonlasten
Waarom gaan we dit doen	Het is lastig inzicht te krijgen in de totale woonlasten van veel huurders. Daarmee bedoelen wij de hoogte van de huurprijs tezamen met de aan gebruik van een woning verbonden energielasten, water en gemeentelijke belastingen en waterschapslasten. Wij willen hierin graag meer inzicht.
Hoe gaan we het doen	In 2020 wordt geprobeerd, in samenwerking met corporaties en gemeenten, de huurprijsspiegel om te katten tot een Woninglastenspiegel. Inzet is dat in 2021 partijen gezamenlijk besluiten dat de vigerende huurprijsspiegel wordt vervangen door de Woninglastenspiegel
Wanneer is het klaar	Eind Q2
Trekker(s)	Marketing / Regiomanagers

Wat gaan we doen	Inzicht verkrijgen in woonkwaliteit
Waarom gaan we dit doen	In toenemende mate worden bestaande woningen verduurzaamd. Verwachtingen zijn hooggespannen wanneer het gaat om verlaging van energiekosten en dus woninglasten, maar ook over comfortverbetering en gebruiksgemak. We willen graag weten of deze verwachtingen uitkomen en hier het gesprek over voeren met corporaties
Hoe gaan we het doen	De Bewonersraad zal in 2021 een onderzoek wijden aan het optekenen van de ervaringen van leden die méér dan een jaar in een verduurzaamde woning wonen.
Wanneer is het klaar	Uitkomsten worden in Q3 van 2021 opgeleverd
Trekker(s)	Marketing / Regiomanagers

Wat gaan we doen	Inzicht verkrijgen in beschikbaarheid van woningen
Waarom gaan we dit doen	Het wordt meer en meer duidelijk dat in bepaalde gebieden in Fryslân de zoekduur voor actief woningzoekenden over de grenzen heen gaat van de als maximaal redelijk geachte termijn. Dat geldt in het bijzonder voor de laaggeprijsde huurklassen. Tegen de achtergrond van als gevolg van de verduurzaming toenemende huurprijzen geeft dit veel reden tot zorg.
Hoe gaan we het doen	We doen een onderzoek onder onze leden die een kalenderjaar een woning hebben betrokken. Dit om de mate van beschikbaarheid van de sociale woningvoorraad naar type en huurprijs in de gaten te houden. Met dit inzicht wordt beoogd dat voor woningzoekenden voldoende woningen van voldoende variatie in voldoende mate beschikbaar zijn. We willen toe naar een passende zoekduur per regio
Wanneer is het klaar	Het onderzoek vindt plaats in juni 2021. De uitkomsten zijn in Q4 bekend.
Trekker(s)	Marketing / Regiomanagement

Wat gaan we doen	Marktonderzoek: Grote Ledenenquête en enquête stakeholders
Waarom gaan we dit doen	<u>Ledenenquête:</u> Na de nulmeting van 2016-2017 nu de effectmeting. We verkrijgen informatie en inzichten van de leden in hoeverre wij met onze geplande verenigingsstrategie, bijbehorende plannen en de uitvoering op de goede weg zijn. <u>Enquête stakeholders:</u> Informatie en inzicht ontvangen van onze corporaties, gemeenten en overige externe partners hoe De Bewonersraad als organisatie functioneert en beleefd wordt
Hoe gaan we het doen	Initiëren en opzetten van een tweetal onderzoeken. Ledenenquête gaat per post en online. De enquête voor de stakeholders alleen online.
Wanneer is het klaar	Q1 (ledenenquête) Q2 (enquête stakeholders)
Trekker (s)	Marketing

Externe ontwikkelingen

Wat gaan we doen	Besluit commerciële markt
Waarom gaan we dit doen	Al ruim 2 jaren wordt onderzoek gedaan of huurders van commerciële partijen zich kunnen verhouden tot onze vereniging. Diverse acties zijn uitgezet maar hebben niet geleid tot concrete resultaten. Een handjevol particuliere huurders heeft zich gemeld, dit tegen de verwachtingen in. Daarnaast is het uiterst lastig, zo niet onmogelijk, om samenwerkingsverbanden aan te gaan met deze partijen.
Hoe gaan we het doen	We gaan de uiteindelijke balans opmaken van de behaalde resultaten op de onderzoeken. Op basis daarvan zullen we besluiten of wij doorgaan met deze doelgroep.
Wanneer is het klaar	Q1
Trekker(s)	Marketing / Algemeen directeur

Wat gaan we doen	Focus houden op innovatie en verduurzaming
Waarom gaan we dit doen	Omdat we overtuigd zijn dat de huidige fossiele grondstoffen eindig zijn en we geloven in een méér duurzame samenleving. We zitten hierbij graag vóóran in de bus zodat we invloed hebben én houden op de betaalbaarheid van nieuwe innovatieve ontwikkelingen

Hoe gaan we het doen	Betrokken blijven bij de diverse energietransitie projecten in Friesland in het kader van betaalbaarheid en duurzaamheidsoplossingen. Wij zullen met name gefocust zijn op de effecten van de betaalbaarheid voor huurders van de (te ontwikkelen) oplossingen. In dit kader doen wij ook continue marktonderzoek onder onze leden naar reële energieverbruikseffecten bij de verduurzaamheidsoperatie van huurwoningen.
Wanneer is het klaar	Going concern, geen einddatum bepaald
Trekker(s)	Regiomanagers / Algemeen directeur