



*Geactualiseerd*  
*Jaarplan 2022/2023*



Vastgesteld door de Ledenraad op 20 december 2022

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan en begroting 2023, een jaarplan wat sterk lijkt op het jaarplan van afgelopen jaar. Dit geactualiseerd jaarplan beschrijft de bijzondere acties die wij in 2023 zullen uitvoeren. Vanzelfsprekend blijven wij ook aan de lat staan voor de reguliere werkzaamheden zoals het mede invullen van de wettelijke prestatieafspraken, betrokkenheid bij sloop/nieuwbouw/renovatieprojecten etc. Wij hadden het voornemen om 2022 te gebruiken om te komen tot een strategische heroriëntatie maar dat is door tal van oorzaken sterk vertraagd. Wij betreuren dat maar hebben de draad in november 2022 opgepakt om daadwerkelijk te komen tot die heroriëntatie. Dit betekent dat we voor het jaar 2023 het huidige jaarplan hebben geactualiseerd op de huidige situatie en meteen na de zomer van 2023 zullen komen met de uitkomsten van die heroriëntatie in de vorm van een meerjarig strategisch beleidsdocument. Vanuit dit document zullen wij dan telkens jaarplannen destilleren, toegespitst op de dan geldende actualiteit.

Belangrijke focus in de heroriëntatie is te komen tot een vorm van meer direct contact te hebben met leden, de mensen waarvoor wij dagelijks ons uiterste best doen hun belangen te behartigen. Zo is naar aanleiding van de evaluatie Regioraad Nieuwe Stijl (2019) een werkgroep geformeerd. De wens om de regioraad als verenigingsorgaan beter zichtbaar te positioneren in de sociaalmaatschappelijke directe leefomgeving is onderwerp van gesprek. Herkenbaarheid, bereikbaarheid als ook de invulling van het takenpakket en het reglement Regioraden zijn als uitgangspunt genomen. Met als oogmerk de regioraadsleden 'de oren en de ogen' van onze vereniging te laten zijn, maar ook 'gehoord en gezien' worden. In de loop van 2023 vindt de introductie van deze 'nieuwe stijl' gefaseerd plaats.

Ledennabijheid zal hier het resultaat van zijn. Tevens willen wij leden uitnodigen om te komen met projecten die de leefbaarheid en "meedoen" raken. De Bewonersraad wil de indieners hierin ondersteunen, zowel financieel als bij het in praktische zin laten slagen van de ingediende projecten.

In tegenstelling tot het jaarplan laat de begroting 2023 wel een opmerkelijk verschil zien. Na jaren van forse overschotten op de winst- verliesrekening laten we vanaf 2024 gecontroleerde tekorten zien op de begroting. Dit doen wij bewust doordat de hoogte van het eigen vermogen in de loop der jaren fors is toegenomen en in geen verhouding meer staat tot de oorspronkelijke spaardoelstelling zoals de Ledenraad die in 2014 heeft vastgesteld. Het betreft hier huurdersgeld wat feitelijk ingezet dient te worden voor een verdere dienstverlening aan onze leden, óók in de toekomst!. Dit vraagt om een verdere investering in onze organisatie en medewerkers om tegemoet te kunnen blijven komen aan onze doelen van belangenbehartiging en dienstverlening t.b.v. onze leden binnen de verdere complexiteit van het volkshuisvestelijk domein. In toenemende mate wordt een beroep op onze werkorganisatie gedaan op velerlei terreinen. Betaalbaarheid, leefbaarheid, zorg en welzijn, woonlasten, verduurzaming.....alles raakt de volkshuisvesting. Willen wij hierbinnen de belangen van onze leden goed blijven behartigen dan kan dat niet met de huidige formatie en daarnaast moeten wij ook prioriteiten stellen. Door de strategische heroriëntatie zullen wij bepalen waar wij voor aan de lat staan en hoe wij onze organisatie toekomstbestendig willen maken. Het is daarom goed dat De Bewonersraad altijd sober en doelmatig met haar vermogen is omgegaan zodat we ons nu klaar kunnen maken voor de toekomst.

2023 viert De Bewonersraad haar 30- jarig bestaan. In dit kader willen wij wederom een symposium organiseren met een vervolg op ons vorig thema "draagkracht en draaglast in buurten, dorpen en wijken".

Met vriendelijke groet,

H.G.T. Brouwer, Algemeen directeur

## Ambities, doelen en werkwijzen

Zoals vermeld in het voorwoord bezinnen wij ons vanaf november 2022 als organisatie op onze missie, visie en uit te stippelen organisatiestrategie. Met de uitkomst werken we verder aan onze organisatie. Het jaarplan 2022 wordt dan ook geactualiseerd op de huidige situatie. Op basis van de uitkomsten van de strategische heroriëntatie verschijnt meteen na de zomer van 2023 een integraal meerjarig strategisch beleidsplan waaruit jaarlijks jaarplannen worden gedestilleerd. In dit huidig document kunt u zien wat we tot die tijd willen, waarom we dat gaan doen, hoe we dat gaan doen en wanneer het gereed moet zijn. Hieronder treft u, middels een korte omschrijving, de doelen aan waar we in 2023 verder aan gaan werken.

### Strategie & ontwikkeling

1. 2023 is het jaar dat we een strategische heroriëntatie zullen gaan uitvoeren middels een aantal uitgebreide sessies met medewerkers en interne bestuurlijke geleidingen. Thema's waarop we ons gaan bezinnen zijn: waar staan we voor, waar gaan we voor en komt dat goed tot uitdrukking in ons gedrag en communicatie en zijn we nog met de juiste zaken bezig? We stellen onze missie, visie en kernwaarden ter discussie en passen het aan wanneer wij dat noodzakelijk achten. We gaan ons als organisatie staven aan nieuwe externe ontwikkelingen en beoordelen de kansen en bedreigingen die zich voordoen. 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 moeten daar richting aan geven. Niet alleen maken we de missie, visie en kernwaarden als duidelijker kapstok van ons handelen en onze dienstverlening, ook in de communicatie gaan we deze meer tot uiting brengen. Klantgerichte communicatie met name naar onze leden wordt meer een speerpunt. Zij zijn immers onze primaire doelgroep voor wie De Bewonersraad op aard is. Een geheel nieuwe meer klantgerichte website is in 2023 geheel operationeel. Ook een directere manier van persoonlijk communiceren hoort daarbij. Gewenst is ook online communicatie. De e-mailadressen zijn een wezenlijk onderdeel van de communicatie met de leden. Deels kunnen we gebruik maken van de adressenbestanden die we via de aan ons gelieerde corporaties ontvangen echter, de AVG wetgeving heeft bepaald dat het gebruik van e-mailadressen van onze leden niet in alle gevallen zomaar mogelijk is. Hiertoe dienen we zelf e-mail wervingsactiviteiten op te starten.
2. Middels onze strategische heroriëntatie willen we nadenken over hoe we "dichter" bij onze leden kunnen komen. Dit zal een belangrijk bespreekpunt worden om te bepalen hoe wij daar gehoor aan kunnen geven. Regioraden zullen hier een cruciale rol in kunnen spelen maar ook het oproepen van (groepen) huurders om projecten in te dienen die de leefbaarheid en "meedoen" raken kunnen daar aan bijdragen. Zonder vooruit te willen lopen op de uitkomsten van de strategische heroriëntatie kunnen we nu al stellen dat dit onderwerp vermoedelijk een van de strategische richtingen wordt in het op te stellen strategisch beleidsplan.
3. Eén van de hoofddoelstellingen uit het huidige marketingplan is het stimuleren van de betrokkenheid van de leden bij de vereniging. We doen dat onder andere via de ledenvoordelen. Vanaf 2022 werden de eerste ledenvoordelen behaald. Leden worden hiervoor actief benaderd. In eerste instantie gaat het vooral om korting op vaste lasten zoals verzekeringen, energie en brandstoffen maar ook een aantal regionale initiatieven zoals uitjes zitten in het pakket. De focus ligt op de primaire behoeften van onze leden en aanbiedingen in de regio. In 2023 breiden we het pakket verder uit.
4. In 2022 is het gesprek opgestart met de werkgroep Regioraden Nieuwe stijl om te komen tot een nieuw reglement wat moet leiden tot een méér praktische invulling van het Regioraadslidmaatschap. Er wordt hierbij vooral invulling gegeven aan de wens om veel meer direct contact te onderhouden met huurders in allerlei opzichten. Eén van de uitkomsten is dat we invulling gaan geven aan het idee dat Regioraden regionale spreekuren gaan houden

waar leden van harte welkom zijn. Naar alle waarschijnlijkheid is dit in Q2 van het jaar 2023 zoveel als mogelijk operationeel gemaakt.

5. Het huidige strategische plan wordt in 2023 vernieuwd met de nieuwste inzichten, ingegeven door in- en externe ontwikkelingen in het volkshuisvestelijk domein en de interne strategische heroriëntatie. Oplevering van dit nieuwe strategisch beleidsplan zal meteen na de zomer van 2023 zijn.
6. In 2023 bestaat De Bewonersraad 30 jaar en ter gelegenheid hiervan willen we een symposium organiseren dat eigenlijk het vervolg is van ons symposium van 2021. Dit symposium zal met name gaan over uniforme meetmethoden van draagkracht en draaglast in wijken en dorpen.
7. Wij vinden het van groot belang binding te houden met commissarissen, die op voordracht van De Bewonersraad zitting hebben in een Raad van Commissarissen. Wij organiseren in dat kader in 2023 wederom een commissarissenmiddag waarbij het thema zal zijn gericht op toetsing van onze nieuwe missie, visie en mogelijke kernwaarden.
8. 2023 wordt het jaar van een verdere uitrol van de huurdersprojecten VoorzieningenWijzer en energiecoaching. Deze twee projecten zijn in 2022 gelanceerd. Daarnaast initiëren en stimuleren we in 2023 gaandeweg meerdere projecten die rechtsreeks impact hebben op onze leden. Hiervoor stellen we een projectmedewerker aan voor coördinatie en ondersteuning. Deze projectmedewerker kan tevens een ondersteunende rol vervullen ten aanzien van de regioraden.

### Bedrijfsvoering en financiën

1. Een evaluatie omtrent het thuiswerken wees uit dat dit goed bevalt. Dat willen wij ook zo houden. Wat hierbij van belang is, is dat iedere thuiswerkplek jaarlijks wordt gecontroleerd op ARBO technische aspecten.
2. Besloten is om de hoogte van het eigen vermogen te laten dalen. De hoogte van dit eigen vermogen zit ver boven de afgesproken spaardoelstelling die de Ledenraad in 2014 heeft vastgesteld. Feit is dat het laten dalen van de hoogte van het eigen vermogen ten goede moet komen aan de leden. De wijze waarop de daling wordt ingezet is onderwerp van gesprek tijdens de strategische heroriëntatie.
3. Onze ICT infrastructuur wordt aangepast aan de huidige tijdsgeest, vanaf begin 2023 zullen wij werken met een vernieuwde en up-to-date ICT infrastructuur.

### Onderzoek & analyse

De Bewonersraad voert in toenemende mate een vorm van marktonderzoek uit met als doel te komen tot inzicht in trends en ontwikkelingen. Deze trends en ontwikkelingen moeten leiden tot (bijgestelde) visie en standpuntbepaling. Voor 2023 hebben wij de volgende acties en onderzoeken geformuleerd:

1. Wij zullen het initiatief nemen om het Frieshuurderssteunpunt, met de Overlegtafel gezamenlijke Friese huurdersorganisaties te evalueren. Wanneer de evaluatie uitwijst dat dit steunpunt gecontinueerd wordt blijft de Bewonersraad regie houden op de website Frieshuurderssteunpunt.nl en analyseert het gebruik hiervan. Actualisatie hiervan is wel op zijn plaats gezien mogelijke nieuwe (lokale) initiatieven die zijn ontstaan door de toenemende armoedeproblematiek. De Bewonersraad neemt het initiatief hiertoe richting de bovengenoemde Overlegtafel.
2. Het woonlastenonderzoek Friesland is in november 2022 van start gegaan. Dit in co-creatie tussen de gezamenlijke huurdersverenigingen in Friesland én de corporaties, die aangesloten zijn bij de Vereniging Friese Woningcorporaties en een extern bureau. Het onderzoek wordt in het tweede kwartaal 2023 afgerond. De Bewonersraad is zeer verheugd dat ons initiatief nu in

gezamenlijkheid wordt opgepakt aangezien we zo een bredere provinciale uitkomst kunnen verwachten.

3. Onderzoek naar effecten na verduurzaming en stand van zaken energielasten.
4. Onderzoek onder leden naar beschikbaarheid van sociale huurwoningen.
5. Samenwerking met het FSP in het kader van de Friese woonagenda.
6. Diverse deelonderzoeken via ons online panel (inmiddels bestaande uit 700 leden).

### Externe ontwikkelingen

1. Eén van de gespreksonderwerpen tijdens de strategische heroriëntatie zal zijn dat we willen nagaan of De Bewonersraad ook de belangen wil behartigen van huurders in de commerciële huursector. Op basis van die uitkomst zullen wij hierover een besluit nemen. Eind 2022 hebben wij reeds een groep huurders aangeschreven, die nu huurt van een particuliere eigenaar, maar waarvan de woning voorheen in bezit was van een corporatie. Voor deze groep huurders gaan wij een individueel dienstenpakket ontwikkelen omdat zij zelf niet gekozen hebben voor verkoop van “hun” woning. Door de overname van deze woningen door een particuliere eigenaar is belangenbehartiging niet meer vanzelfsprekend en daar willen wij een oplossing voor bieden.
2. Evenals afgelopen jaar biedt De Bewonersraad een inzet aan corporaties en gemeenten in het kader van de jaarlijkse prestatieafspraken. Ook in 2022 hebben wij een inzet aangeboden en zullen dit aanbod uitvoeren waarbij periodiek wordt gerapporteerd over voortgang aan gelieerde partijen middels bestuurlijke overleggen. Daarnaast zullen wij uiterlijk 1 juli 2023 onze inzet voor 2024 formuleren en aanbieden aan relevante partijen.
3. In 2023 willen wij, net als voorgaande jaren, in contact blijven met het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijkrelaties. De Bewonersraad hecht groot belang aan dergelijke contacten opdat het Friese huurdersgeluid krachtig doorklinkt in het Haagse. In dit licht willen wij het Ministerie mee blijven nemen in bijzondere initiatieven vanuit De Bewonersraad en eigen publicaties en is het wenselijk daadwerkelijk in gesprek te gaan en te blijven.
4. Met Huurdersvereniging Franeker zetten we in 2023 een route in die uiteindelijk moet leiden tot een fusie met de Bewonersraad per 1 januari 2024. Tevens zullen in 2023 ledenwerfcampagnes georganiseerd worden op Terschelling en Schiermonnikoog nu De Bewonersraad actief wordt op genoemde eilanden. Daarnaast oriënteren we ons op een ledenwerfcampagne voor de niet-leden onder huurders van de aan ons gelieerde corporaties.
5. Omdat we ervan overtuigd zijn dat de huidige fossiele grondstoffen eindig zijn en we geloven in een méér duurzame samenleving willen we betrokken blijven bij de diverse energietransitie projecten in Friesland in het kader van betaalbaarheid en duurzaamheidsoplossingen. We zitten hierbij graag vóór in de bus zodat we invloed hebben én houden op de betaalbaarheid van nieuwe innovatieve ontwikkelingen. 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 verduurzamingsoperatie van huurwoningen.

## Strategie & ontwikkeling

Wat gaan we doen?	Marketing/communicatie activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotieactie ter stimulering doorgeven van e-mailadressen</li> <li>• Welkommailing verhuismutaties. Dit wordt een gesprekspunt strategische heroriëntatie</li> <li>• Social media</li> </ul>
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>Welkomkaart</u> : Als onderdeel om de contactmomenten met je leden uit te bouwen met als doel bevorderen betrokkenheid. <u>Social media</u> : In 2023 zullen we onderzoeken of Instagram een goed medium voor ons is en of het in operationele zin is te organiseren.
Hoe gaan we het doen?	Diverse communicatie uitingen opzetten om de leden directer te kunnen benaderen en informeren. Te denken valt aan bijvoorbeeld Instagram maar vraagt regelmatige personele inzet en aandacht.
Wanneer is het klaar?	Promotieactie e-mail: Q2 Welkomkaart nieuwe huurders Q2 Online Nieuwsbrief: PM Social media: hangt af van besluit strategische heroriëntatie
Trekker (s)	Communicatie/marketing

Wat gaan we doen?	Nieuwe klantgerichte website onder de aandacht brengen
Waarom gaan we dit doen?	2022 is gebruikt om een geheel nieuwe website te ontwikkelen. De nieuwe website biedt veel meer mogelijkheden dan de voorgaande.
Hoe gaan we het doen?	We gaan de geheel vernieuwde website flink onder de aandacht brengen in de Bewonerskrant
Wanneer is het klaar?	Q1 2023
Trekker(s)	Communicatie

Wat gaan we doen?	Strategisch beleidsplan 2023-2026
Waarom gaan we dit doen?	Het huidige strategisch plan loopt dit jaar af en zal herijkt moeten worden. De strategische heroriëntatie, nieuwe interne- en externe ontwikkelingen en inzichten, ervaringen en strategische keuzes leveren de input hiervoor.
Hoe gaan we het doen?	Via research, interne strategiesessies en diverse input
Wanneer is het klaar?	Begin Q3
Trekker	Algemeen directeur in combi met marketing en communicatie

Wat gaan we doen?	Huurdersprojecten
Waarom gaan we dit doen (ambitie)?	De Bewonersraad vindt het belangrijk dat leefbaarheid en "meedoen" in een wijk, dorp of straat bijdraagt aan een goed woon- en leefklimaat. Wij willen hier graag aan bijdragen.
Hoe gaan we het doen?	De Bewonersraad gebruikt een deel van haar eigen vermogen hiervoor. Zij giet dit in de vorm van huurdersprojecten. Tevens zal er blijvend worden geïnvesteerd in de VoorzieningenWwijzer en energiecoaching. Voor coördinatie en begeleiding van deze activiteiten wordt een projectmedewerker aangesteld in 2023.
Wanneer is het klaar?	Lopende activiteit
Trekker(s)	Projectmedewerker (vacant)

Wat gaan we doen?	Implementatie uitkomsten werkgroep Regioraad Nieuwe stijl
Waarom gaan we het doen?	We willen de regioraad als verenigingsorgaan beter positioneren in de sociaalmaatschappelijke directe leefomgeving.
Hoe gaan we het doen?	Vooruitlopend op de uitkomsten: organiseren van periodieke spreekuren in de diverse regio's.
Wanneer is het klaar?	Q2
Trekker	Regiomanagement

Wat gaan we doen?	Uitbreiden en verder stimuleren ledenvoordeelprogramma
Waarom gaan we dit doen?	Het doel van een ledenvoordeelprogramma is het profileren van de vereniging naast het "standaard" lidmaatschapspakket. Belangrijk om deze activiteiten blijvend te stimuleren om dit goed bij de leden te borgen.
Hoe gaan we het doen?	Organisatie inrichten en aanbod passend gedoseerd uitbreiden. Eenvoudig, simpel en heldere maar frequente communicatie. Dit alles juridisch en financieel geborgd. Zoeken naar meerwaarde voor de leden en bredere samenwerking. We willen geen webshop worden maar meer een platform.
Wanneer is het klaar?	Vanaf Q1 doorlopend
Trekker(s)	Marketing

Wat gaan we doen?	Commissarissenmiddag
Waarom gaan we dit doen?	We willen binding en voeling houden met de huidige huurderscommissarissen die op voordracht van De Bewonersraad zitting hebben in een RvC.
Hoe gaan we het doen?	Jaarlijkse commissarissenmiddag rondom een bepaald thema
Wanneer is het klaar?	medio 2023
Trekker (s)	Algemeen directeur in combi met marketing en communicatie

Wat gaan we doen?	Focus op groei
Waarom gaan we dit doen?	Op verzoek ondersteunen van kleinere huurdersorganisaties om hen zolang mogelijk in staat te stellen zelfstandig te blijven. Daarnaast willen wij een ledenwerfcampagne opstarten op de eilanden Schiermonnikoog en Terschelling aangezien we ook daar dé belangenbehartiger zijn voor huurders. Tenslotte willen we een ledenwerfcampagne starten rondom huurders die nog geen lid zijn maar wel huren van een aan ons gelieerde corporatie.
Hoe gaan we het doen?	Actieve ledenwerfcampagne ontwikkelen en uitvoeren
Wanneer is het klaar?	Eind Q2 met uitloop
Trekker(s)	Marketing en communicatie

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

Wat gaan we doen?	Symposium organiseren
Waarom gaan we het doen?	De Bewonersraad bestaat in 2023 30 jaar en wil met genodigden opnieuw in gesprek over het thema Draagkracht en draaglast in buurten, dorpen en wijken omdat er wellicht nieuwe ontwikkelingen zijn.
Hoe gaan we het doen?	Het Fries Sociaal Planbureau heeft bedoeld onderwerp opgenomen in haar breed Wonen programma en we willen de eerste verkenningen met gasten bespreken.
Wanneer is het klaar?	Eind Q2
Trekker	Regiomanagement

Wat gaan we doen?	Een Ronde tafel conferentie organiseren rondom het thema "Woningruil"
Waarom gaan we het doen?	Ons eigen onderzoek wijst uit dat Woningruil mogelijk kan helpen om de doorstroming binnen de sociale huisvesting mede op gang te helpen.
Hoe gaan we het doen?	Een Ronde tafel conferentie beleggen om samen met corporaties in gesprek te gaan en te bepalen of woningruil daadwerkelijk bijdraagt aan een betere doorstroming.
Wanneer is het klaar?	Q2
Trekker	Regiomanagement



## Bedrijfsvoering & financiën

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.
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?	Updaten Klantinformatiesysteem (CRM)
Waarom gaan we dit doen?	Het CRM systeem is in 2021 ingericht met de bijna volledige ledenadministratie, inclusief klachtenmanagement. Eind 2022 zijn zoveel mogelijk de e-mailadressen ingevoerd. Het CRM systeem zal nu meer als centrale werkstation van ledenadministratie en klachtenmanagement functioneren en gaan groeien naar een klant/ledenmanagementsysteem.
Hoe gaan we het doen?	In 2023 wordt een begin gemaakt met de selectie/segmentatie van data zodat het CRM systeem voldoende operationeel wordt en verder opgeschaald kan gaan worden naar maatwerk.
Wanneer is het klaar?	Doorlopend
Trekker(s)	Officemanagement en Hulpdienst

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 of persoonlijke ontwikkeling.
Hoe gaan we het doen?	Medewerkers worden actief uitgenodigd om na te denken over relevante scholing, trainingen of opleidingen.
Wanneer is het klaar?	De opleidingsinventarisatie is inmiddels gereed. Na goedkeuring begroting door de Ledenraad kunnen de opleidingen worden gestart
Trekker(s)	Algemeen directeur

## Onderzoek en analyse

Wat gaan we doen?	Woonlastenonderzoek Friesland
Waarom gaan we dit doen?	Inzicht in de huidige woonlastensituatie van huurders van sociale huurwoningen in Friesland. Uitgaven, inkomen en gezamenlijke monitoring op basis van vastgestelde betaalbaarheidsnormen.
Hoe gaan we het doen?	Een projectgroep woonlasten en een onderzoeksbureau zijn hiermee aan de slag.
Wanneer is het klaar?	Eind Q2
Trekker(s)	Marketing

Wat gaan we doen?	Inzicht verkrijgen in beleving van effecten verduurzaming in communicatie, werkzaamheden, kosten en wooncomfort
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 doet onderzoek in het optekenen van de ervaringen van leden die méér dan 3 jaar in een verduurzaamde woning wonen.
Wanneer is het klaar?	Uitkomsten worden in Q3 van 2023 opgeleverd
Trekker(s)	Marketing

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 in 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. Inmiddels is ook de vraagdrukmonitor beschikbaar Frieslandbreed. Dit naast het eigen onderzoek dat we jaarlijks uitvoeren.
Wanneer is het klaar?	Het onderzoek vindt plaats in september/oktober 2023. De uitkomsten zijn in Q4 bekend.
Trekker(s)	Marketing

Wat gaan we doen?	Activeren onderzoek via online panel en onderzoek in co-creatie
Waarom gaan we dit doen?	Ons online ledenpanel is wederom gegroeid en we gaan in 2023 actuele onderwerpen nader toetsen bij dit panel. Daarnaast worden enkele (deel) onderzoeken opgestart in co-creatie met corporaties met als doel gezamenlijk commitment te stimuleren.
Hoe gaan we het doen?	Initiëren en opzetten online onderzoeken via ons eigen marktonderzoekstool en samen met enkele corporaties onderzoeken opzetten en (laten) uitvoeren.
Wanneer is het klaar?	Vanaf Q1 en dan doorlopend
Trekker (s)	Marketing en regiomanagement

## Externe ontwikkelingen

Wat gaan we doen?	Besluit commerciële markt
Waarom gaan we dit doen?	Wij 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. Ook zijn er sociale huurders (voorheen leden) noodgedwongen overgegaan naar commerciële huur.
Hoe gaan we het doen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ter discussie stellen bij de strategische heroriëntatie.</li> <li>- Wel opstart individuele dienstenpakket t.b.v. ex sociale huurders.</li> </ul>
Wanneer is het klaar	Q2
Trekker(s)	Algemeen directeur in combi met regiomanagement

## TOELICHTING OP DE BEGROTING 2023

Voor het samenstellen van de begroting 2023 is gebruik gemaakt van de voorlopige jaarcijfers voor 2022 en de plannen zoals die verwoord zijn in het verenigingsplan 2023.

### a. Inkomstenbegroting

#### 1. Ledenbijdragen

Het begrip 'directe ledenbijdragen' wordt gebruikt voor de bijdragen die leden aan de vereniging betalen. Het begrip 'indirecte ledenbijdragen' daarentegen voor de bijdragen die verhuurders betalen. Er wordt gerekend met een stabilisatie van het ledenaantal en een gelijkblijvende ledencontributie van € 24,00 per jaar.

De bijdragen van verhuurders worden verhoogd met het algemene inflatiecijfer over geheel 2022, dan wel het desbetreffende huursomverhogingspercentage indien overeengekomen.

#### 2. Overige bijdragen

De Bewonersraad vormt samen met enkele Friese collega-huurdersverenigingen een formeel samenwerkingsverband. Met HuurdersBelangenVereniging Heerenveen (HBVH) bestaat dit verband al meer dan 19 jaar. Met Huurdersvereniging Franeker (HvF) bestaat dit verband sinds juli 2016 en in 2020 is dit samenwerkingsverband omgezet in een formele en contractuele samenwerking. Alleen de daadwerkelijke kosten worden door Huurdersvereniging Franeker vergoed. Tot 1 juli 2022 had De Bewonersraad eenzelfde samenwerkingsovereenkomst met Huurdersvereniging De Brandaris op Terschelling. De Brandaris heeft echter besloten de vereniging per 1 juli 2022 op te heffen en de huurdersbelangen over te dragen aan De Bewonersraad. De ontvangen inkomsten van De Brandaris zijn daardoor weggefallen, 2023 wordt echter gebruikt om een ledenwerfactie te houden op het eiland om de voormalige leden van De Brandaris deelgenoot te laten zijn van de Bewonersraadfamilie.

#### 3. Financiële baten en lasten

Voor het inschatten van de rente in 2023 is gerekend met een 0% percentage.

### b. Uitgavenbegroting

#### 4. Lonen en salarissen

De personeelsformatie van het werkapparaat wordt per 1 januari 2023 uitgebreid ten opzichte van 2022 met 1.278FTE. De personele bezetting is dan 9.168 FTE. Voor de salarisontwikkeling is gerekend met de periodieke aanpassingen conform de arbeidsvoorwaardenregeling van De Bewonersraad.

#### 5. Overige personeelskosten

##### - Opleidingskosten

Er wordt ook in 2023 wederom geïnvesteerd in relevante scholing en opleiding van de medewerkers om hen op het juiste kennisniveau te houden voor nu en de toekomst.

##### - Thuiswerken

Het thuiswerken is het nieuwe normaal voor De Bewonersraad. In 2021 zijn thuiswerkplekken ingericht en ARBO proof bevonden. Op de dinsdagen werken alle medewerkers wél op kantoor. Om thuiswerkplekken veilig te houden gaan we door met jaarlijks de thuiswerkplekken te laten onderzoeken op veilig werken.

## 6. Kosten publiciteit, reclame en ledenwerving

### - Portokosten

Het is niet mogelijk gebleken om op basis van een verstrekte offerte de portokosten exact te kunnen berekenen. Niet eerder dan halverwege januari 2023 zullen de portokosten bekend zijn. Voor 2023 wordt gerekend met een verhoging met het algemene inflatiecijfer.

- Er worden (digitale) communicatiemiddelen ingezet voor een e-mail wervingscampagne, een welkomst actie nieuwe leden en er staat een ledenwerfcampagne op de planning. Hiervoor reserveren we financiële middelen PM.

- Ook reserveren we alvast financiële middelen PM in de begroting voor het geval de discussie rondom missie, visie en kernkwaliteiten uitmondt in een positief besluit met betrekking tot groei, andere vormen van communicatie en mogelijke naamsverandering.

## 7. Algemene kosten

We gaan door met het investeren in de intensiteit van de relaties met de Bewonerscommissies. Het is nog steeds erg lastig om die relaties in de toekomst levendig te houden. Een extra financiële impuls hiertoe kan bijdragen om méér aansluiting te vinden en te houden bij een groeiend aantal Bewonerscommissies in onze provincie.

## 8. Afschrijvingen en reserveringen in 2022

Op inventaris, ICT en bedrijfsauto's wordt een bedrag van € 21.150,- afgeschreven.

Tenslotte:

Het jaar 2023 gaat zich kenmerken door een verdere ontwikkeling in professionalisering, kennis, expertise en een oriëntatie naar buiten toe. 2023 wordt een jaar van bezinnen op de vereniging 3.0. In de strategische heroriëntatie gaan we bekijken wat dat precies gaat zijn. In 2023 gaan we daarover afspraken maken en met ingang van 2024 gaan we het eigen vermogen gecontroleerd afbouwen zodat het meer in lijn komt te liggen met de afgesproken spaardoelstelling met de Ledenraad uit 2014. We zullen dit jaar en de komende jaren gaan investeren in onze eigen organisatie om onze dienstverlening aan onze leden op een hoog niveau te hebben en te houden, voor nu en de verre toekomst. We zijn er van overtuigd dat deze investeringen nodig zijn om De Bewonersraad vérder te brengen in de zeer complexe wereld van het volkshuisvestelijk domein in de breedste zin van het woord en het eigen vermogen meer ten gunste te laten komen aan de leden in de vorm van uitbreiding van dienstverlening. Onze strategische heroriëntatie zal hier invulling aan geven.

# BEGROTING 2023 De Bewonersraad

		<b>Begroting 2023</b>
<b>Baten</b>		
GBK.	<b>Directe ledenbijdrage</b>	<b>€ 696.000,00</b>
	<b>Indirecte ledenbijdrage</b>	<b>€ 521.714,00</b>
<b>Diversen</b>		
5301	Diversen / Onvoorzien	€ -
5302	Bijdrage huurdersverenigingen	€ 22.050,00
1650	BTW afdracht	€ 3.830,00-
	<b>Totaal Diversen</b>	<b>€ 18.220,00</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>		
4801	Betaalde rente en kosten betalingsverkeer (= minus)	€ 500,00-
4802	Ontvangen rente	€ -
	<b>Totaal Financiële baten en lasten</b>	<b>€ 500,00-</b>
Nieuwe dienstverlening		PM
<b>Totale baten</b>		<b>€ 1.235.434,00</b>
<b>Lasten</b>		
<b>Lonen en salarissen</b>		
4000	Brutolonen	€ 766.000,00
4032	Sociale lasten & pensioenpremies	€ 110.000,00
4035	Ontvangen ziektegeduitkeringen = minus	€ 61.200,00-
	<b>Totaal Lonen en salarissen incl soc I</b>	<b>€ 814.800,00</b>
<b>Overige Personele kosten</b>		
4105	Kantinekosten	€ 800,00
4106	Reiskosten woonwerk onbelast	€ 11.000,00
4107	Opleidingskosten medewerkers/bestuur	€ 14.000,00
4108	Declaraties/Onkosten/Secundaire arb.voorw./thuiswerkvergoeding	€ 5.500,00
4109	Ziekteverzuimverzekering	€ 33.000,00
4110	Arboverzekering/Arbo-onderzoek thuiswerkplek	€ 2.500,00
4111	Kerstpakketten vrijwilligers	€ 4.000,00
4113	Loonadministratie Priore	€ 4.800,00
4114	Inhuur derden	€ 5.000,00
4114	Inhuur derden / vervanging bij ziekte	€ 124.800,00
4115	Aansprakelijkheid bedrijfsverzekering	€ 1.500,00
4116	Informeel samenzijn medewerkers/Bestuur	€ 1.300,00
4117	Wervingskosten personeel (advertenties)/overige kosten	€ 3.000,00
	<b>Totaal Overige Personele kosten</b>	<b>€ 211.200,00</b>
<b>Totaal Personele kosten</b>		<b>€ 1.026.000,00</b>

<b>Afschrijvingen</b>		
4910	Afschrijving inventaris	€ 11.100,00
4930	Afschrijving ICT Hardware	€ 2.000,00
	Afschrijving website	€ 2.550,00
4920	Afschrijving auto's	€ 5.500,00
		<b>€ 21.150,00</b>
<b>Huisvestingskosten</b>		
4201	Huur onroerend goed/servicekosten	€ 35.000,00
	<b>Totaal Huisvestigingskosten</b>	<b>€ 35.000,00</b>
<b>Kantoorkosten</b>		
4301	Kantoorbehoeften	€ 500,00
4302	Drukwerk algemeen/klein drukwerk	€ 2.000,00
4304	Abonnementen/Licenties software	€ 10.000,00
4305	Telefoon	€ 5.000,00
4307	Contributie en abonnementen	€ 2.000,00
4306	Porto diversen	€ 2.000,00
4308	Porto Bewonerskrant	€ 61.000,00
4309	Porto Nieuwsbrieven	€ 47.900,00
4310	Porto enquêtes	€ 3.300,00
	<b>Totaal Kantoorkosten</b>	<b>€ 133.700,00</b>
<b>Autokosten</b>		
4401	Kosten bedrijfsauto's	€ 9.000,00
	<b>Totaal Autokosten</b>	<b>€ 9.000,00</b>
<b>Publiciteit-, reclamekosten en ledenwerven</b>		
4501	Promotie, ledenwerving door alle verhuurders	€ 15.500,00
4502	Drukkosten Bewonerskranten plus NAW indrukken	€ 24.500,00
4503	Nieuwsbrieven (drukken en NAW indrukken)	€ 15.000,00
4504	Consumentenpanels/marktonderzoek /digitale panel/enquête hulpd	€ 15.000,00
4505	Reclame / Publiciteit	PM € 15.000,00
4507	Website incl. licenties en onderhoud (incl. huurdersportaal)	€ 2.500,00
	Merkontwikkeling	PM
	<b>Totaal Publiciteit- en reclamekosten</b>	<b>€ 87.500,00</b>
<b>Algemene kosten</b>		
4601	Accountantskosten	€ 13.650,00
4602	Juridische kosten (informatie/nieuwe procedures)	€ 10.000,00
4604	WA verzekering vrijwilligers	€ 1.300,00
4605	Declaraties vrijwilligers	€ 2.000,00
4605a	Urenvergoeding vrijwilligers	€ 20.000,00
4605b	Kosten nieuwe regionaden (vergaderkosten/opleidingskst etc)	€ 5.000,00
4609	Vergaderkosten overig (Bestuur/Regioraad/Ledenraad/ voorgedragen commissarissen)	€ 2.040,00
4611	Afdracht aan Bewonerscommissies	€ 11.000,00
4611a	Bewonersparticipatie: opzetten bewonerscommissie	€ 5.000,00
4612	Overige algemene kosten (Diversen / Onvoorzien)	€ 300,00
4617	Representatiekosten	€ 1.650,00
4618	Organisatie symposium	€ 5.000,00
	<b>Totaal Algemene kosten</b>	<b>€ 76.940,00</b>

<b>Marktverbreding nieuwe dienstverlening</b>			
4701	Initiële kosten	PM € <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="text-align: right;">-</td></tr></table>	-
-			
<b>Huurdersprojecten</b>			
	huurdersprojecten / t.l.v. bestemmingsreserve huurdersprojecten	€ <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="text-align: right;">80.000,00</td></tr></table>	80.000,00
80.000,00			
<b>Totaal huurdersprojecten</b>			
<b>Totale lasten</b>		€ <b>1.469.290,00</b>	
<b>Begroot resultaat 2023</b>		€ <b>-233.856,00</b>	
<b>Verdeling resultaat</b>			
	t.l.v. bestemmingsreserve huurdersprojecten	€ 110.000,00-	
	t.g.v. continuïteitsreserve en overige reserves	€ 123.856,00-	
		€ <b>233.856,00-</b>	
<b>Investeringsbegroting</b>			
4311	Aanschaf ICT hardware/thuiswerk/nieuwe server	€ 19.000,00	
4610	Bedrijfsbenodigdheden Aanschaf inventaris	€ 4.000,00	
4616	Aanschaf Bedrijfsauto's	€ -	
	Aanschaf nieuwe website	€ 12.750,00	
		€ <b>35.750,00</b>	



## Vergelijkend overzicht

		Realisatie 2021	Begroting 2022
<b>Inkomsten</b>			
GBK.	<b>Directe ledenbijdrage</b>	€ 696.000,00	€ 685.032,00
	<b>Indirecte ledenbijdrage</b>	€ 512.000,00	€ 516.448,00
<b>Diversen</b>			
5301	Diversen / Onvoorzien		€ -
5302	Bijdrage Huurdersverenigingen		€ 29.234,00
5303	Diverse retourontvangsten		€ 5.065,00-
	<b>Totaal Diversen</b>		€ 24.259,00
<b>Financiële baten en lasten</b>			
4801	Betaalde rente en kosten betalingsverkeer (= minus)		€ 23.000,00-
4802	Ontvangen rente		€ -
	<b>Totaal Financiële baten en lasten</b>	€ 24.000,00-	€ 23.000,00-
<b>Nieuwe dienstverlening</b>			
<b>Totale inkomsten</b>		<b>€ 1.184.000,00</b>	<b>€ 1.202.739,00</b>
<b>Uitgaven</b>			
<b>Lonen en salarissen</b>			
4001	Netto lonen	€ 565.000,00	€ 462.000,00
4032	Loonheffing + sociale lasten (afdracht)	€ 85.000,00	€ 334.000,00
4035	Ontvangen ziektegelduitkeringen = minus		-
	<b>Totaal Lonen en salarissen incl soc I</b>	<b>€ 650.000,00</b>	<b>€ 796.000,00</b>
<b>Overige Personele kosten</b>			
4105	Kantinekosten		€ 750,00
4106	Reiskosten woonwerk onbelast		€ 10.000,00
4107	Opleidingskosten		€ 2.700,00
4108	Declaraties/Onkosten/Secundaire arb.voorw.		€ 5.000,00
4109	Ziekteverzuimverzekering		€ 27.000,00
4110	Arboverzekering		€ 4.500,00
4111	Kerstpakketten vrijwilligers		€ 4.000,00
4113	Loonadministratie Priore		€ 4.100,00
4114	Inhuur derden incl bestuursondersteuner		€ 15.000,00
4115	Aansprakelijkheid bedrijfsverzekering		€ 2.500,00
4116	Informeel samenzijn medewerkers/Bestuur		€ 1.200,00
4117	Wervingskosten personeel (advertenties)/overige kosten		€ 3.000,00
4117a	Wervingskosten commissarissen (advertenties)/overige kosten		
	<b>Totaal Overige Personele kosten</b>	<b>€ 66.000,00</b>	<b>€ 79.750,00</b>
<b>Totaal Personele kosten</b>		<b>€ 716.000,00</b>	<b>€ 875.750,00</b>
<b>Afschrijvingen</b>			
4910	Afschrijving inventaris		€ 11.500,00
4920	Afschrijving auto's		€ 5.500,00
	Afschrijving Website		€ 2.500,00
		<b>€ 17.000,00</b>	<b>€ 19.500,00</b>

<b>Huisvestingskosten</b>			
4201	Huur onroerend goed/servicekosten		€ 35.000,00
	<b>Totaal Huisvestigingskosten</b>	€ 32.000,00	€ 35.000,00
<b>Kantoorkosten</b>			
4301	Kantoorbehoeften		€ 1.000,00
4302	Drukwerk algemeen/klein drukwerk		€ 4.000,00
4304	Abonnementen/Licenties software		€ 4.500,00
4305	Telefoon		€ 4.000,00
4307	Contributie en abonnementen		€ 2.000,00
4306	Porti (alle portokosten) o.a. 4xBK/3xNB/infobijeenkomsten / diversen		€ 2.000,00
4308	Porto De Bewonerskrant		€ 52.000,00
4309	Porto Nieuwsbrief		€ 38.000,00
4310	Porto enquêtes		€ 5.000,00
	<b>Totaal Kantoorkosten</b>	€ 92.000,00	€ 112.500,00
<b>Autokosten</b>			
4401	Kosten bedrijfsauto's		€ 9.000,00
	<b>Totaal Autokosten</b>	€ 6.000,00	€ 9.000,00
<b>Publiciteit-, reclamekosten en ledenwerven</b>			
4501	Promotie, ledenwerving door alle verhuurders		€ 15.000,00
4502	Drukkosten Bewonerskranten plus NAW indrukken		€ 22.500,00
4503	Nieuwsbrieven (drukken en NAW indrukken)		€ 18.400,00
4504	Consumentenpanels/marktonderzoek digitale panel/enquête hulpd		€ 10.000,00
4505	Reclame / Publiciteit		€ 17.000,00
4507	Website incl. licenties en onderhoud (incl huurdersportaal)		€ 2.500,00
	Merkontwikkeling	PM	-
	<b>Totaal Publiciteit- en reclamekosten</b>	€ 92.000,00	€ 85.400,00
<b>Algemene kosten</b>			
4601	Accountantskosten		€ 8.400,00
4602	Juridische kosten (informatie/nieuwe procedures)		€ 12.000,00
4604	WA verzekering vrijwilligers		€ 1.000,00
4605	Declaraties vrijwilligers		€ 2.000,00
4605a	Urenvergoeding vrijwilligers		€ 17.000,00
4605b	Kosten nieuwe regionaden (vergaderkst/opleidingskst etc)		€ 5.000,00
4609	Vergaderkosten (Bestuur/Regioraad/Ledenraad/ voorgedragen commissarissen) regioraadsverkiezingen		€ 2.000,00
4611	Afdracht aan Bewonerscommissies		€ 11.000,00
4611a	Bewonersparticipatie: keukentafelgesprekken/opzetten bewoners- commissie/leefbaarheidsprojecten		€ 2.000,00
4612	Overige algemene kosten (Diversen / Onvoorzien)		€ 1.000,00
4617	Representatiekosten		€ 1.000,00
4618	Organisatie symposium		€ -
	<b>Totaal Algemene kosten</b>	€ 47.000,00	€ 62.400,00
<b>Marktverbreding nieuwe dienstverlening</b>			
4701	Initiële kosten	PM	€
<b>Huurdersprojecten</b>			
	Huurdersprojecten/t.l.v. bestemmingsreserve huurdersprojecten		PM
<b>Totale uitgaven</b>		€ 1.002.000,00	€ 1.199.550,00

**(Begroot) resultaat € 182.000,00 € 3.189,00**

