



# **Activiteitenplan 2021**

Oktober 2020

## **Inhoudsopgave**

Inleiding.....	3
1. Passend wonen .....	5
2. Prettig thuis.....	16
3. Organisatieontwikkeling .....	20

## Inleiding

In de eerste helft van 2020 is de strategische visie van BrabantWonen voor de periode 2020-2024 vastgesteld. Deze visie komt voort uit de visies die BrabantWonen de afgelopen jaren heeft ontwikkeld rond de bewoner, duurzaamheid en participatie, recente ervaringen én uit actuele maatschappelijke ontwikkelingen. Eind 2020 is het nieuwe ondernemingsplan van BrabantWonen vastgesteld. Dit plan dient als basis voor het activiteitenplan 2022.

2020 was een bijzonder jaar, een bijzondere tijd. Een periode waarin de Corona-crisis de samenleving hard raakte. Deze crisis heeft een grote impact op toekomstige maatschappelijke ontwikkelingen. Dit was voor BrabantWonen aanleiding om naast het vaststellen van de strategische visie ook stil te staan bij haar bestaansrecht, onze missie, visie en kernwaarden. Deze zijn in 2020 opnieuw vastgesteld:

*Missie: We zijn een drijvende kracht achter goed wonen en leven*

BrabantWonen wil mensen een toekomst bieden in een sociale, leefbare buurt, waar ze zo lang kunnen wonen als ze maar willen. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar mensen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Het draait niet alleen om de woning, maar ook om de openbare ruimte en voorzieningen. De wijk is veilig, er kan fijn en ongestoord worden gespeeld en geleefd met mensen die elkaar vertrouwen. De kerntaak van BrabantWonen is zorgen voor voldoende goed een betaalbare woningen. Daarvoor is BrabantWonen verantwoordelijk en dat ligt binnen haar competenties en mogelijkheden. Als drijvende kracht inspireert, agendeert en nodigt BrabantWonen anderen uit met ons samen te werken.

*Visie: Natuurlijk samen*

'Natuurlijk' omdat we duurzaam denken en doen.

'Samen' omdat we het niet in ons eentje kunnen.

*Natuurlijk samen* omdat samenwerken voor ons vanzelfsprekend is.

*Kernwaarden*

De kernwaarden van BrabantWonen vormen de basis voor de cultuur en persoonlijkheid van BrabantWonen en spelen een belangrijke rol bij de keuzes die BrabantWonen maakt. Doen we wat we belangrijk vinden? Zijn we wie we willen zijn? De kernwaarden helpen ons bij hoe we ons gedragen, naar elkaar, naar onze bewoners en naar onze partners in de wijk. Ze herinneren ons aan wie en wat we altijd willen zijn:

- Verbonden
- Persoonlijk
- Bevlogen

BrabantWonen richt zich op twee kernopgaven waar we al jaren aan werken en waar we aan blijven werken: *Passend wonen* en *Prettig thuis*. Onze activiteiten voor 2021 zijn onderverdeeld in deze twee kernopgaven. Binnen de kernopgave *Passend wonen* werken we aan vier thema's die nauw met elkaar samenhangen: beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzame kwaliteit en doelgroepgericht werken.

Voor *Prettig thuis* zijn dit de thema's schoon, heel & veilig, samenredzaamheid, tevreden bewoners en zorg & ondersteuning.

Maatschappelijke ontwikkelingen dwingen ons soms te kiezen, prioriteiten te stellen en plannen en activiteiten te versnellen of te vertragen. In 2021 gaat onze speciale aandacht uit naar drie onderwerpen, die zowel extern als intern de hoofdrol opeisen: druk op de wijken, de beschikbaarheid van woningen en duurzaamheid.

We hebben met onze gemeenten en huurdersvertegenwoordiging verschillende lokale akkoorden gesloten (zie kader). Ieder jaar brengen we een 'bod aan de gemeenten' uit. Dit bod is afgeleid van de akkoorden en leidt ieder jaar tot prestatieafspraken tussen BrabantWonen, bewoners en de desbetreffende gemeente.

Het activiteitenplan 2021 sluit hierbij aan en is daarmee richtinggevend en sturend, een leidraad voor BrabantWonen en voor onze toezichthouders, op weg naar onze gemeenschappelijk bepaalde doelen.

### **Kaders**

De activiteiten die we uitvoeren, vallen allemaal binnen de kaders van de interne en externe afspraken die we hebben gemaakt. Ze zijn terug te vinden in onder andere de volgende documenten:

- Strategische visie 2020 - 2024
- Kaderbrief BrabantWonen 2021
- Lokale akkoorden:
  - Woonlastenakkoord 's-Hertogenbosch 2014 - 2018
  - Volkshuisvestelijk Manifest Oss 2016 - 2020
  - Woonlastenakkoord Sociale Huur Oss 2017 - 2020
- Prestatieafspraken 2021-2024:
  - Gemeente 's-Hertogenbosch
  - Gemeente Oss
  - Gemeente St. Michielsgestel
  - Gemeente Bernheze
  - Gemeente Meierijstad
  - Gemeente Boekel
- Duurzaamheidsakkoord 's-Hertogenbosch en Oss
- Woningwet, BTIV en RTIV

## 1. Passend wonen

Alles wat we doen is gericht op onze basisopgave: zorgen voor voldoende duurzame, goede huurwoningen, tegen lage woonlasten. We bieden onze doelgroepen en betaalbare woning met een passende kwaliteit. Hierbij zorgen we voor evenwichtige slaagkansen voor iedereen en houden we voortdurend ons hogere doel in het oog: kwaliteit van leven. We werken binnen dit doel aan vier thema's: beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzame kwaliteit en doelgroepgericht werken.

### 1.1 Beschikbaarheid

We blijven juist in deze tijd anticyclisch investeren in **nieuwbouw** zodat we de bouw op gang houden en onze bijdrage leveren aan het bedienen van de vele woningzoekenden. Daarom zoeken we zelf actief naar bouwlocaties en vragen we aan de gemeenten om voldoende sociale huur te realiseren op hun eigen bouwlocaties.

Bij **herstructurering** en **verduurzaming van bestaande woningen** kijken we of we extra woningen kunnen toevoegen. Herstructurering biedt kansen om in te spelen op de woningvraag en te kijken naar passend woningaanbod.

Daarnaast sturen we in de **woonruimteverdeling** op evenwichtige slaagkansen voor de verschillende doelgroepen.

We werken in onze **regio** van 11 gemeenten en 28 kernen.

#### 1.1.1 Nieuwbouw

De Corona-crisis heeft gevolgen voor de economie. Deze krimpt in 2020 met 6% en zal volgens het CPB in 2021 weer met 3% groeien (uitgaande van het basisscenario). Dit is ook terug te zien in de bouwsector, deze krimpt in 2020 met 4-5%. De verwachting is dat de economische groei in 2021 niet zichtbaar is in de bouwsector. Dit omdat de bouwsector altijd vertragend reageert op de economie en de krimp daarnaast mede is ontstaan door de stikstof en PFAS-beleidsmaatregelen.

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2020 was deze krimp nog niet zichtbaar in de orderportefeuilles van bouwend Nederland, maar voor 2021 wordt gesproken over een verlies van 40.000 banen. Het BDB voorspelt een prijsdaling van 7% voor 2021. Met aannemers waarmee BrabantWonen in de hoogconjunctuur naar tevredenheid projecten heeft gerealiseerd worden afspraken gemaakt om de komende onzekere periode gezamenlijk goed door te komen. Aannemers worden vroeg bij projecten betrokken zodat risico's goed in kaart worden gebracht en een passende scherpte in de prijsaanbiedingen ontstaat.

In de begroting 2021 is onderscheid gemaakt in harde en zachte projecten. Bij harde projecten is een investeringsbesluit genomen of een bindende afspraak met een gemeente gemaakt. Zachte projecten zijn nog in de haalbaarheidsfase.

De verwachting is dat wij in 2021 **701 woningen in aanbouw** hebben en **336 woningen worden opgeleverd**. Van deze woningen is reeds een investeringsbesluit genomen, een koopafnameovereenkomst afgesloten en/of het project is inmiddels aanbesteed.

Aantal nieuwbouwwoningen in aanbouw:

Locatie	DAEB woningen (VHE)	DAEB NOM woningen (vhe)
	hard	hard
<b>Gemeente 's-Hertogenbosch</b>		
Boschveld vlek 3	32	
Boschveld vlek 21 (flat 1 en 2)	64	
Gestelse buurt (2 flats)	62	
Mozartsingel	18	
Tijdelijke huisvesting Fuik 2	78	
Hadewychstraat	12	
Parklaan	7	
Tijdelijke huisvesting Belgeren	40	
Tijdelijke huisvesting Meerendonk	50	
<b>Gemeente Oss</b>		
Woonwagenkamp de Brasem	8	
Kapel aan Nausstraat	10	
Oijense Zij	32	
Piekenhoef Honingboom	21	
<b>Gemeente Bernheze</b>		
De erven fase 2 deelgebied 1 NOM		21
De erven fase 2 deelgebied 2 NOM		40
<b>Gemeente Landerd</b>		
Ah locatie Schaijk	24	
Nieuwe Hoeven Schaijk	90	
<b>Gemeente Meierijstad</b>		
Kloosterkwartier (ziekenhuislocatie)	36	
Johanneskerk	24	
<b>Gemeente St. Michielsgestel</b>		
Pastorietuin	32	
<b>Begroting 2021</b>	<b>640</b>	<b>61</b>

Op te leveren nieuwbouw 2021:

Locatie	DAEB woning en (VHE)	DAEB NOM woningen (vhe)
	hard	hard
<b>Gemeente 's-Hertogenbosch</b>		
Boschveldvlek 3	32	
Mozartsingel	18	
Tijdelijke huisvesting Fuik 2	78	
Tijdelijke huisvesting Meerendonk	50	
Tijdelijke huisvesting Belgeren	40	
<b>Gemeente Oss</b>		
Woonwagenkamp de Brasem	8	
Piekenhoef Honingboom	21	
<b>Gemeente Bernheze</b>		
De erven fase 2 deelgebied 1		21
<b>Gemeente Meierijstad</b>		
Kloosterkwartier Veghel (ZHLC)	36	
<b>Gemeente St. Michielsgestel</b>		
Pastorietuin Berlicum	32	
<b>Begroting 2021</b>	<b>315</b>	<b>21</b>

In bijlage 5 zijn de bijbehorende kasstromen van deze projecten opgenomen.

Op diverse locaties worden in 2021 **tijdelijke woningen** gerealiseerd: de Fuik 2, Meerendonk en Belgeren in 's-Hertogenbosch. In Oss zijn 4 potentiële locaties aangewezen om tijdelijke flexwoningen te realiseren. De verwachting is dat op één van deze locaties in 2021 tijdelijke woningen worden gerealiseerd. Daarnaast wordt in Oss de woonwagenlocatie de Brasem in 2021 opgeleverd. Op deze locatie worden 8 huurwoningwagens geplaatst. Voor 's-Hertogenbosch wordt samen met de gemeente, op basis van de regionaal geïnventariseerde behoefte, een ruimtelijk en sociaal beleidskader gemaakt.

Binnen de bouwsector wordt het aandeel bedrijven dat een 'catalogus woning' aanbiedt de laatste jaren steeds groter. De productie van eengezinswoningen begint hierdoor te verschuiven van de bouwplaats naar de productiehoeve. BrabantWonen heeft reeds ervaring opgedaan met een dergelijke productie van tijdelijke woningen. In 2021 wordt onderzocht of het industrieel produceren van eengezinswoningen voor permanente bewoning toegepast kan worden binnen de projecten van BrabantWonen.

### *1.1.2 Verbindingen*

Vanuit samenwerkingen in het verleden kent BrabantWonen een aantal **verbindingen** waarin woningbouw is voorzien: Willemspoort CV en Gebiedsontwikkeling 's-Hertogenbosch Oost CV. Hierna volgt een toelichting op de activiteiten binnen deze verbindingen.

#### Willemspoort CV

Het stedenbouwkundig plan voor Willemspoort Zuid is uitgewerkt en de bestemmingsplanprocedure wordt opgestart nadat overeenstemming is bereikt over de afname van de sociale eenheden door BrabantWonen en de overname van de gehele ontwikkeling door Heijmans vastgoed. De sociale huurwoningen bevinden zich in de eerste fase met gebouw A (78 appartementen) en B (99 studio's). Start bouw is medio 2022 en oplevering eind 2023.

#### Gebiedsontwikkeling 's-Hertogenbosch Oost CV

We gaan ervan uit dat de grondpositie op korte termijn geen woonbestemming krijgt. Het bestuur en de directie van BrabantWonen ondernemen actief initiatief richting met name de politiek om woningbouw op deze locatie mogelijk te houden. Hierbij is het belangrijk dat de mogelijke windmolens die langs dit gebied komen te staan hierin niet beperkend worden. Op 6 oktober 2020 heeft de gemeenteraad een motie aangenomen waarin de mogelijkheid voor eventuele woningbouw in de Rosmalense Polder, westelijk van de Grintweg, meegenomen wordt in de uitwerking van de verschillende scenario's.

### *1.1.3 Zorgvastgoed*

BrabantWonen bezit 33 zorglocaties waarin BrabantZorg de zorg verleent. Voor 2021 staan de volgende investeringen in **zorgvastgoed** gepland.

#### De Heegt

De huidige locatie heeft momenteel 29 plaatsen voor verzorging. De opgave betreft een ombouw naar intramurale verpleeghuiszorg (zwaardere doelgroep met somatische klachten en dementie). Het nieuwe plan omvat 26 zorgplaatsen. De bouw is gestart in augustus 2020 en de oplevering staat gepland voor januari 2021.

#### Maasland

De huidige locatie betreft circa 47 woningen voor verzorging. Opgave is een ombouw realiseren naar intramurale verpleeghuiszorg (10 plekken voor mensen met dementie en 20 voor zwaardere (somatische) zorg zonder behandeling) en aanvullend 10 woningen voor Zorgwonen (zelfstandig wonen met zorg nabij) in de locatie. Verwachte start bouw is begin 2021 en oplevering eind 2021.

### *1.1.4 Verduurzaming bestaande woningen en herstructurering*

Bij renovaties wordt de samenwerking met bewoners steeds belangrijker. Door deze samenwerking is het mogelijk vraaggestuurde onderdelen binnen een renovatie op te nemen. In samenwerking met een bouwteampartner, die uitvoering geeft aan de verbetering van ons proces en de relatie met de bewoner, bouwen we aan klanttevredenheid en draagvlak. Dit helpt om de benodigde medewerking van bewoners te behalen voor het realiseren van onze duurzaamheidsambities.

In 2021 **renoveren** we 436 woningen en zijn 638 renovatiewoningen onderhanden. Bij de renovatie wordt de energiezuinigheid van de woningen verbeterd tot minimaal energielabel B. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat de huidige woonlasten van de bewoner niet mogen stijgen.

<b><u>Renovatieprojecten</u></b>	<b>Aantal in aanbouw</b>	<b>Aantal op te leveren</b>
<b>Gemeente Den Bosch</b>		
Hofstad / Nieuwe hofstad (10106601)	114	114
Marconistraat (10102501)	36	36
Edisonstraat (10102801)	40	40
Muntelwal/Muntelstraat (10107201/10107301)	120	0
<b>Gemeente Oss</b>		
Rootstraat / Braakstraat (10201201/10201801)	82	0
Jan de Rooystraat / Kuipers Rietbergstraat (10202001/10202201)	125	125
Gerrit van der Veenplein (10203001)	121	121
Opgeleverde projecten		
Vorbereidingskosten 2022		
<b>Totaal Renovaties</b>	<b>638</b>	<b>436</b>

In 2020 liep de pilot '**Samen circulairder Slopen**'. De resultaten uit de evaluatie worden gebruikt voor het vaststellen van de inkoopstrategie voor slooprojecten in 2021.

We zijn eind 2020 gestart met het **verduurzamen** van de woning **bij mutatie**. Hierbij worden vloeren, isolatie en installaties vernieuwd. Circulariteit en biodiversiteit hebben daarbij onze bijzondere aandacht waarbij bij grondgebonden woningen ook de bestaande tuinen en daken worden aangepakt. Eind 2020 zijn in Oss circa 30 woningen op deze manier verduurzaamd. Na de evaluatie van dit proces, wordt in 2021 de werkwijze ook doorgevoerd in 's-Hertogenbosch.

In 2050 willen we **geen afval meer produceren** en volledig circulair zijn. Het streven is dat onze materialen en gebouwen uit gezonde en gesloten kringlopen komen en daarin terugkeren. In 2020 zijn we een samenwerking aangegaan met Van Liempd Sloopbedrijven. Samen met onze leverancier Mastermate en Van Liempd zijn we gestart om refurbished materialen terug in de kringloop te brengen en zijn onze vaklieden getraind om hierin als ambassadeur richting onze bewoners op te treden. In 2021:

- Breiden we het aantal refurbished artikelen uit.
- Werken we samen met onze GIO- (Gezamenlijke Inkoop Onderhoudsmaterialen) partners zodat het refurbished aanbod kan worden vergroot.
- Kopen we samen met onze GIO-partners nieuwe artikelen in met hergebruik & terugnamegarantie door de producent.

Bij de zorglocaties Odendaal, Sint Jan en Compostella worden in 2021 de traditionele CV-installaties vervangen door warmtepompen waarbij ook een deel koelvermogen kan worden ingezet. Het uiteindelijke doel is zowel het comfort op de locaties te verbeteren als de **energiekosten** en de **CO<sub>2</sub> uitstoot** te **verlagen**.

We hebben uitgerekend dat we jaarlijks, alleen voor de zorglocaties, ca. 6.500.000 liter schoon drinkwater nodig hebben om, in het kader van legionellabestrijding, aan onze wettelijke (spoel) verplichtingen te kunnen voldoen. In 2021 zoeken we daarom voor onze zorglocaties naar een manier om schoon (spoel) **drinkwater te besparen**. Dit door



enerzijds slimmer te investeren in drinkwaterinstallaties bij renovatie en anderzijds door te blijven lobbyen bij BrabantWater om gezamenlijk naar mogelijkheden te kijken. 'Elke druppel telt' is ook voor ons een streven om naar toe te werken.

We zien dat het aantal nieuwbouwlocaties terugloopt. Daarom wordt, naast acquisitie, onderzocht wat de mogelijkheden zijn binnen ons bestaande bezit. Dit speelt met name bij herstructureringen: is het bij sloop mogelijk meer woningen terug te bouwen. In 2021 staat de **herstructurering** van de volgende wijken in 's-Hertogenbosch op de agenda: Gestelse Buurt (bouw twee nieuwe flats, doorontwikkeling opties flat 3 t/m 6), Boschveld (verder ontwikkelen vlek 21) en Orthen Links (fase 3 en 4) en in Oss de Spoorlaan en Zwaluwstraat (vaststellen wijkvisie en opstellen investeringsbesluit).

#### 1.1.5 Woonruimteverdeling

De druk op de sociale woningmarkt is groot. In de woonruimteverdeling sturen we op evenwichtige slaagkansen voor de verschillende doelgroepen. We hebben de afgelopen jaren diverse maatregelen genomen om de slaagkansen van specifieke doelgroepen meer in balans te brengen. Onze acties zijn daarbij gericht op het verruimen van de woningvoorraad, het verbeteren van slaagkansen en het beter laten aansluiten van vraag en aanbod. 2021 staat in het teken van het continueren van lopende projecten en het opstarten van enkele nieuwe projecten.

Om de **doorstroming** van onze bewoners te verbeteren, zetten we in op doorstroommaatregelen. In 2020 is in 's-Hertogenbosch gestart met de 65plus-verhuisregeling. In deze regeling worden huurders van 65 jaar of ouder, die in een grote eengezinswoning wonen, gestimuleerd door te stromen naar een woning waar ze langer zelfstandig thuis wonen. Dit is een pilot die in 2021 gemonitord wordt. Ook zijn de **seniorenlabels** van de woningen in 's-Hertogenbosch in 2020 gewijzigd. Bij een aantal complexen is het label verwijderd en de leeftijd voor een seniorenlabel is verhoogd van 55 naar 65 jaar. In 2021 wordt dit geëvalueerd en er wordt mogelijk bij nog een aantal complexen het label verwijderd. Ook wordt onderzocht of voor alle seniorenwoningen, die op WoonService Regionaal worden aangeboden, de leeftijdsgrens naar 65 jaar kan worden opgetrokken.

#### 1.1.6 BrabantWonen in de regio

BrabantWonen is in 11 gemeenten en 28 kernen actief. Echter niet overal in dezelfde mate. Onze inzet hangt af van de woningmarkt, de vragen van de gemeente en de mogelijkheden van onze collega-corporaties.

De laatste jaren is BrabantWonen actiever geworden in de gemeente Meierijstad, met name in Veghel door de bouw van de Novice op het Kloosterkwartier, nieuwbouw in Veghel Zuid, de transformatie van zorgcomplex Joachim & Anna en onze deelname aan Leefgoed. Daarnaast heeft de gemeente gevraagd of BrabantWonen wil participeren in de gronden die de gemeente aanbiedt voor woningbouw. Onze collega-corporatie Area heeft de uitnodiging aan BrabantWonen om actiever te worden in de gemeente Meierijstad ondersteund. Ons uitgangspunt hierbij is dat BrabantWonen Area niet voor de voeten loopt. Area heeft de grootste woningvoorraad in de gemeente en heeft daarmee ook evenredig meer recht op grondposities die de gemeente inbrengt. Blijven echter kansen liggen die Area niet kan oppakken, of kunnen we op basis van eigen ondernemerschap woningen toevoegen aan de voorraad, dan nemen we onze verantwoordelijkheid. Door de deelname aan Leefgoed wordt gewerkt aan een breder netwerk binnen de stad en wordt ook de zichtbaarheid van BrabantWonen vergroot.

In paragraaf 3.3 gaan we in op de samenwerking met WoonService Regionaal, het regionale traject Opgaven & Middelen en de renovatieversneller.

## 1.2 Betaalbaarheid

We zorgen voor voldoende **betaalbare sociale huurwoningen** die, ten eerste, aansluit bij de vraag van onze primaire doelgroep en vervolgens de secundaire doelgroep en middeninkomens. Hierbij streven we naar betaalbaarheid voor álle doelgroepen, zeker ook voor de onderkant van de woningmarkt (kwaliteitskortingsgrens).

De relatie tussen prijs en kwaliteit laten we daarom steeds meer los waardoor we woningen bewust in een lagere huurcategorie houden.

### 1.2.1 Huurbeleid

In 2018 is de Woningwet 2015 door de overheid geëvalueerd. Daar zijn in 2019 verschillende voorstellen tot wijziging van de wet uit voortgekomen, die ook invloed hebben op ons **huurbeleid**. Die voorstellen zijn, mede door de coronapandemie, pas in het najaar van 2020 in de Tweede Kamer behandeld. Bij het schrijven van dit activiteitenplan is de uitkomst van het debat in de Kamer nog ongewis.

De betreffende wijzigingen gaan (onder andere) over de inkomensgrenzen en de inkomensafhankelijke huurverhoging. Het passend toewijzen in het kader van de huurtoeslag blijft ongemoeid. BrabantWonen heeft veel grotere woningen met als gevolg hiervan relatief hoge streefhuren. De groep met lagere inkomens die op goedkopere woningen is aangewezen blijft op korte termijn groot. Dat betekent dat BrabantWonen steeds vaker in de situatie komt dat we streefhuren willen aanpassen (=verlagen) aan het inkomen van het huishouden 'aan de balie'. We denken dat we deze groep woningzoekenden beter kunnen bedienen met een ander huurbeleid: tweehurenbeleid. Bij een tweehurenbeleid wordt per woning met twee huren gewerkt, afhankelijk van het inkomen van de nieuwe huurder. Ligt het inkomen van de nieuwe huurder onder de huurtoeslaggrens, dan wordt de woning afgetopt tot die grens, zodat de huurder een huurprijs heeft die past bij het inkomen (passend toewijzen). Heeft de nieuwe huurder een hoger inkomen, dan wordt de streefhuur de nieuwe huur.

BrabantWonen heeft al een tweehurenbeleid voor zorgwoningen (ComfortWonen) en via maatwerk voor grote woningen, omdat die anders niet voldoende beschikbaar zijn voor lagere inkomens.

Via een tweehurenbeleid kunnen we de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep beter garanderen.

De besluitvorming over dit nieuwe huurbeleid vond eind 2020 plaats en de implementatie begin 2021. De implementatie is mede afhankelijk van de bovengenoemde aanvullende regelgeving.

## 1.3 Duurzame kwaliteit

BrabantWonen voelt een grote verantwoordelijkheid voor het leven op aarde, nu en in de toekomst. Duurzaamheid is daarom een leidend principe: alles wat we doen, is in de basis duurzaam en toekomstbestendig. We willen de kwaliteit van leven verbeteren, binnen de grenzen die de aarde aangeeft. De spelregels van The Natural Step helpen ons hierbij. Ons duurzaamheidsbeleid en de duurzaamheidsakkoorden die we afsloten met de gemeenten 's-Hertogenbosch, Oss en Meijerijstad, lopen over vier lijnen: **duurzame energie, circulariteit, klimaatadaptatie** en de **mens**.

### Duurzame energie

De volgende acties staan in 2021 gepland rondom het thema duurzame energie:

Actie	Draagt bij aan
700 woningen voorzien van zonnepanelen (project- en vraaggestuurd).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Energiebesparing</li></ul>
Onderzoeken mogelijkheden oprichten Postcoderoos-entiteit en opstellen bijbehorende spelregels. Wens voor 2021 is 19 gebouwen aan te sluiten op de postcoderoos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Energiebesparing</li></ul>
Deelnemen aan innovatieve (energie)programma's in ons werkgebied zoals SPARK, SBNOM, Platform 31, Lente, WarmteWissel.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bewustwording</li><li>• Gemeenschappelijke taal</li><li>• CO<sub>2</sub> reductie</li></ul>

Opstellen plan van aanpak en transformatieprogramma gasgestookte CV-ketels (onderzoeken alternatieven voor traditionele CV-ketels, geschiktheid woningen, toepassing, voorlichting bewoners etc.). De oplossingen vanuit de Lente Challenge WarmteWissel worden geïntegreerd in het transformatieplan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewustwording bewoners</li> <li>• Energiebesparing</li> <li>• CO<sub>2</sub> reductie</li> </ul>
In 2020/2021 worden 85 woningen voorzien van een hybride ketel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CO<sub>2</sub> reductie</li> <li>• Energiebesparing</li> </ul>
Projectplan gasloze wijk 't Ecozand voorbereiden met gemeente, Enexis en Zayaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CO<sub>2</sub> reductie</li> <li>• Energiebesparing</li> </ul>

### Klimaatadaptatie

De volgende acties staan in 2021 gepland rondom het thema klimaatadaptatie:

Actie	Draagt bij aan
In 2021 vergroenen we 1.500 m <sup>2</sup> van ons verhard oppervlak. Dit heeft geen betrekking op geveltuinen, maar op andere stukken verharding zoals brand- en doorgangen, pleintjes, loze hoeken etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waterretentie</li> <li>• Reductie piekafvoer hemelwater</li> <li>• Luchtzuivering</li> <li>• Regulatie warmte</li> <li>• Positief contact bewoners</li> </ul>
Door middel van een 'op is op regeling' worden in samenwerking met de gemeentes 40 geveltuinen aangelegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewustwording bewoners</li> <li>• Berging hemelwater</li> <li>• Verhoging biodiversiteit</li> <li>• Positief contact bewoners</li> </ul>
Door het weggeven van 50 regentonnen stimuleren we hergebruik van hemelwater. Dit gebeurt via een 'op is op regeling'.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewustwording bewoners</li> <li>• Hergebruik water</li> <li>• Reductie piekafvoer</li> <li>• Besparing drinkwater</li> <li>• Circulair watersysteem</li> <li>• Positief contact bewoners</li> </ul>
Bij 4 complexen worden dakrenovaties uitgevoerd. Op deze daken wordt in totaal 3.943 m <sup>2</sup> groen dak aangebracht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waterretentie</li> <li>• Reductie piekafvoer hemelwater</li> <li>• Luchtzuivering</li> <li>• Regulatie warmte</li> </ul>
In 2021 biedt BrabantWonen groene erfafscheidingen aan. Dit gebeurt door middel van het project 'verduurzamen bij mutatie'.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waterretentie</li> <li>• Reductie piekafvoer hemelwater</li> <li>• Luchtzuivering</li> <li>• Regulatie warmte</li> </ul>
Samen met studio 1:1 werken we in 2021 onze kanskaart verder uit op de onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klimaat adaptief balkon</li> <li>• Plantencatalogus</li> <li>• Groene buitenverlichting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewustwording bewoners</li> <li>• Verhoging biodiversiteit</li> <li>• Verbetering aangezicht</li> <li>• Verhoging leefbaarheid</li> </ul>

### Circulariteit

De volgende acties staan in 2021 gepland rondom het thema circulariteit:

Actie	Draagt bij aan
Samen met collega-corporaties stellen we in 2021 een gezamenlijke routekaart op basis van circulaire ambities (2021 t/m 2050).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiseren duurzaamheidsambities</li> </ul>
Onze uitvraag aan architecten, adviseurs, leveranciers, aannemers en slopers wordt verder aangescherpt en getoetst aan onze circulaire ambitie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiseren duurzaamheidsambities</li> </ul>

In 2021 brengen we toegepaste materialen en de materialenstromen (in en uit) van ons bezit verder in kaart en verwerken deze info in een database. Daarnaast gaan we op zoek naar de do's en don'ts op het gebied van in- en uitstroom van materialen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiseren duurzaamheidsambities</li> </ul>
In 2021 hebben we beter in kaart hoe we omgaan met uitkomende materialen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiseren duurzaamheidsambities</li> </ul>

### Bewustwording (de mens)

De volgende acties staan in 2021 gepland rondom het thema bewustwording:

Actie	Draagt bij aan
We dragen actief uit dat BrabantWonen bouwt aan een duurzame samenleving en laten proactief zien wat we doen om daar te komen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewustwording bewoners en belanghouders</li> </ul>
In 2021 richten we onze bedrijfsvoering en organisatie steeds meer in volgens de principes van TNS. Denk hierbij o.a. aan de volgende acties: <ul style="list-style-type: none"> <li>Duurzaam inrichten tuinen rondom kantoren</li> <li>Aanbrengen van waterbesparende kranen, toilet doorspoelen met regenwater, inkoop kantine</li> <li>Verduurzaming zichtbaar maken in de kantoren van BrabantWonen</li> <li>Stimuleren duurzame mobiliteit</li> <li>Wagenpark verduurzamen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewustwording medewerkers</li> <li>Vermindering CO<sub>2</sub> uitstoot</li> </ul>
We organiseren rond de Dag van de Duurzaamheid (eventueel gecombineerd met de Dag van het Huren) een programma om onze duurzaamheidsambities tot leven te brengen en zichtbaar te maken wat we doen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewustwording bewoners</li> <li>Bewustwording medewerkers</li> </ul>
Door inzet van energiecoaches voorzien we onze bewoners van informatie, begeleiden we hen in de transitie naar energie-neutrale woningen en proberen we hen te enthousiasmeren om te besparen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewustwording bewoners</li> </ul>

### 1.4 Doelgroepgericht werken

De meeste van onze bewoners kunnen zelf een huurwoning regelen en hebben alleen onze hulp nodig voor het huurcontract en de sleuteloverdracht. Daarnaast bieden we goede en betaalbare woningen aan aan mensen die niet of moeilijk zelfstandig een huurwoning vinden, bijvoorbeeld statushouders, instromers vanuit de GGZ en woningzoekenden met urgentie. Om iedereen met voldoende aandacht en zorg te kunnen huisvesten, stemmen we ons aanbod en onze diensten af op de (on)mogelijkheden van de **specifieke doelgroepen**.

Samen met corporaties uit de regio onderzoeken we voortdurend hoe we de groeiende bijzondere doelgroep kunnen bedienen. Door sneller persoonlijk in contact te komen met woningzoekenden, die om welke reden dan ook in de knel zitten, verbeteren we onze dienstverlening.

In Oss ontwikkelen we samen met gemeente, Ons-Welzijn en Verdihuis de **urgentieplustafel**. Deze start in 2021. Urgentieplus richt zich op uitstroom vanuit maatschappelijke opvang en andere zorgorganisaties. De werkwijze is opgesteld in lijn met de samenwerkwijze Oss. De cliënt geeft aan wat hij wil, kan en nodig heeft. De urgentieplustafel neemt de uiteindelijke beslissing. Daarbij is een integraal plan het uitgangspunt. De woning is daar onderdeel van.

In 2021 wordt de werkwijze van urgentieplustafel gestart, geëvalueerd en waar nodig worden aanpassingen gedaan. Daarnaast werkt de gemeente Oss als centrumgemeente aan een regionale aanpak voor uitstroom beschermd wonen. Wellicht dat gaandeweg nog andere corporaties aanhaken op de systematiek.

In 2020 zijn we in 's-Hertogenbosch gestart met het duurzaam huisvesten van daklozen in het project **Housing First**. In 2021 stellen we 6 woningen beschikbaar voor daklozen. Deze bewoners krijgen ook een begeleidingstraject.

Met alle bewoners die een **tijdelijk huurcontract** krijgen, houden we een intakegesprek. Dit gesprek is bedoeld om specifieke afspraken te maken waar de bewoner zich aan moet houden en om te bepalen welke soort huisvesting het beste bij de bewoner past. Met bewoners die een woning toegewezen krijgen op basis van urgentie of urgentie plus maken we speciale afspraken en contracten. Met gemeenten, corporaties en zorginstellingen is afgesproken dat we ook na het huisvesten betrokken blijven. Minimaal twee keer per jaar vindt een gesprek plaats met de bewoner en de zorgverlenende partij om de slaagkans zo groot mogelijk te maken met als uiteindelijk doel dat het tijdelijk contract wordt omgezet naar een vast huurcontract.

## Mijlpalen 2021

Activiteit	Mijlpaal
Catalogus woning	Mogelijkheden industrieel produceren eengezinswoningen (permanente bewoning) onderzoeken.
Circulair slopen	Uitkomst pilot 'Samen circulaarder slopen' gebruiken voor vaststellen inkoopstrategie voor slooprojecten in 2021.
Verduurzamen bij mutatie	Eind 2020 zijn in Oss circa 30 woningen bij mutatie verduurzaamd. Na evaluatie van dit proces, wordt in 2021 de werkwijze ook doorgevoerd in 's-Hertogenbosch.
Geen afval meer produceren	In 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>Breiden we het aantal refurbished artikelen uit.</li> <li>Werken we samen met onze GIO (Gezamenlijke Inkoop Onderhoudsmaterialen) partners zodat het refurbished aanbod kan worden vergroot.</li> <li>Kopen we samen met onze GIO nieuwe artikelen in met hergebruik &amp; terugname garantie door de producent.</li> </ul>
Energiekosten en CO <sub>2</sub> uitstoot verlagen	In 2021 wordt de traditionele CV-installatie vervangen door een warmtepomp in de locaties Odendael, Sint Jan en Compostella.
Drinkwater besparen	In 2021 zoeken we naar een manier om voor onze zorglocaties op schoon (spoel) drinkwater te besparen.
Doorstroming	In 2020 is in 's-Hertogenbosch gestart met de 65plus-verhuisregeling (huurders van 65 jaar of ouder, die in een grote eengezinswoning wonen, worden gestimuleerd door te stromen naar een woning waar ze langer zelfstandig thuis wonen). Deze pilot wordt in 2021 gemonitord.
Seniorenlabels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij een aantal complexen in 's-Hertogenbosch is in 2020 het label verwijderd en de leeftijd voor een seniorenlabel is verhoogd van 55 naar 65 jaar. In 2021 wordt dit geëvalueerd en het label wordt mogelijk bij nog een aantal complexen verwijderd.</li> <li>Ook wordt onderzocht of voor alle seniorenwoningen, die op WoonService Regionaal worden aangeboden, de leeftijdsgrens naar 65 jaar kan worden opgetrokken.</li> </ul>
Duurzame energie	<ul style="list-style-type: none"> <li>700 woningen voorzien van zonnepanelen (project en vraaggestuurd).</li> <li>Onderzoeken mogelijkheden oprichten postcoderoos-entiteit en opstellen bijbehorende spelregels.</li> <li>Opstellen plan van aanpak transformatieprogramma gasgestookte CV-ketels.</li> <li>In 2020/2021 worden 85 woningen voorzien van een hybride ketel.</li> <li>Projectplan gasloze wijk 't Ecozand voorbereiden met gemeente, Enexis en Zayaz</li> </ul>
Klimaatadaptatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>In 2021 vergroenen we 1.500 m<sup>2</sup> van ons verhard oppervlak.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In samenwerking met de gemeentes worden 40 geveltuinen aangelegd.</li> <li>• Door het weggeven van 50 regentonnen wordt het hergebruik van hemelwater gestimuleerd.</li> <li>• Bij 4 complexen worden dakrenovaties uitgevoerd. Op deze daken wordt in totaal 3.943 m<sup>2</sup> groen dak aangebracht.</li> <li>• In 2021 biedt BrabantWonen groene erfafscheidingen aan. Dit gebeurt door middel van het project 'verduurzamen bij mutatie'.</li> <li>• Samen met studio 1:1 werken we onze kansenkaart verder uit op de onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Klimaat adaptief balkon</li> <li>○ Plantencatalogus</li> <li>○ Groene buitenverlichting</li> </ul> </li> </ul>
Circulariteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met collega-corporaties stellen we een gezamenlijke routekaart op ten aanzien van onze circulaire ambities.</li> <li>• Onze uitvraag aan architecten, adviseurs, leveranciers, aannemers en slopers wordt verder aangescherpt en getoetst aan onze circulaire ambitie.</li> <li>• In 2021 brengen we toegepaste materialen en de materialenstromen (in en uit) van ons bezit verder in kaart en verwerken deze info in een database. Daarnaast gaan we op zoek naar de do's en don'ts op het gebied van in- en uitstroom van materialen.</li> </ul>
Bewustwording	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2021 richten we onze bedrijfsvoering en organisatie steeds meer in volgens de principes van TNS, door o.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Duurzaam inrichten tuinen rondom kantoren</li> <li>○ Aanbrengen van waterbesparende kranen, toilet doorspoelen met regenwater, inkoop kantine</li> <li>○ Verduurzaming zichtbaar maken in de kantoren van BrabantWonen</li> <li>○ Stimuleren duurzame mobiliteit</li> <li>○ Wagenpark verduurzamen</li> </ul> </li> <li>• We organiseren de Dag van de Duurzaamheid</li> </ul>
Urgentieplustafel	In 2021 wordt de werkwijze van de urgentieplustafel gestart, geëvalueerd en waar nodig aangepast.
Housing First	In 2021 stellen we 6 woningen beschikbaar voor daklozen.

<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Norm / indicator 2021</b>	<b>Norm / indicator 2020</b>	<b>Prognose 2020</b>
Aantal gerealiseerde nieuwbouwwoningen DAEB	336	284	255
Aantal woningen in aanbouw (incl. verbindingen)	701	541	462
Verkochte en geleverde kavels aan derden door verbinding	0	16	0
Aantal m <sup>2</sup> maatschappelijk en commercieel vastgoed in aanbouw	176	1.355	1.355
Transformatieopgave (nieuwbouw/sloop/verkoop)	300/75/75	300/75/75	255/62/60
Aantal gerealiseerde renovaties	436	431	322
Opgeleverde label B (of hoger) woningen (renovatie en nieuwbouw) excl. nul-op-de-meter (NOM)	638	546	485
Daling Energie-index	>0,05	>0,05	0,007
Theoretische CO <sub>2</sub> -reductie daling t.o.v. referentiejaar	<5,0%	<5,0%	4,4%
Aantal geplaatste zonnepanelen op bestaande woningen	6.300	5.000	6.597

Circulariteit (MilieuPrestatie Gebouwen – MPG)	>0,70	>0,60	0,70
Huurprijs (kale huur t.o.v. streefhuur / max. huur)	95% / 68%	95% / 68%	95% / 70%
Wachttijd BrabantWonen (o.b.v. inschrijfduur)	8 jaar	8 jaar	8,3 jaar

## 2. Prettig thuis

In de wijk ontmoeten jong en oud, bewoners en professional elkaar. Daar grenst publiek aan privé, wonen aan werk, school en recreatie. In onze wijken en buurten werken we aan de leefomstandigheden, zodat diverse bewonersgroepen prettig en met zo min mogelijk zorgen kunnen samenleven. Waar bewoners kunnen blijven wonen als het allemaal niet meer vanzelf gaat door ouderdom of ziekte. We streven naar 'ongedeelde' steden, kernen en wijken, waar plek is voor iedereen. De afgelopen jaren is de druk op de wijken toegenomen. Dit zien we terug in veel zorgelijke situaties en soms ook in overlast. Daarnaast zien we dat, juist de afgelopen periode, meer sprake is van solidariteit. Mensen helpen en steunen elkaar met mooie, vindingrijke initiatieven. Samen met gemeenten, welzijn en zorgpartijen zoeken we naar vroegtijdige, passende en blijvende oplossingen. We werken daarbij aan de thema's: schoon, heel & veilig, samenredzaamheid, tevreden bewoners en zorg & ondersteuning.

### 2.1 Schoon, heel & veilig

Om onze wijken leefbaar te houden, investeren we in het schoon, heel en veilig houden van ons bezit en de omgeving. Dit doen we samen met onze partners in de wijk: ontmoeten, kennismaken, elkaar informeren en samenwerken wordt steeds belangrijker. Met elkaar werken we aan de vraagstukken: aanpak van afval, overlast en drugsproblematiek.

In 2020 is het proces gestart om de **schoonmaak en glasbewassing** van onze complexen opnieuw te bekijken. Momenteel heeft ieder complex namelijk eigen (prijs)afspraken. Deze werkzaamheden worden in 2021 aanbesteed. Het doel van dit project is bewoners duidelijkheid te kunnen verschaffen over de werkzaamheden die worden uitgevoerd en de kosten die daarmee samenhangen.

Met name in de stad 's-Hertogenbosch hebben we last van **afvaldumping**. Samen met de gemeente starten we projecten om deze overlast te verminderen. In Oss organiseren we samen met de gemeente zogenaamde 'milieustraten' waar bewoners hun afval kunnen wegbrengen.

### 2.2 Samenredzaamheid

We vinden het belangrijk dat buurtbewoners elkaar persoonlijk kennen, dat ze weten wie hun buurman is en wat er speelt in de straat. Bekend maakt bemind en draagt eraan bij dat mensen eerder met elkaar een oplossing zoeken. Daarom stimuleren we ontmoetingen en samenwerkingen in de wijk, onder andere met ons eigen Buurtfonds. Door de samenredzaamheid te vergroten hopen we dat de druk op de wijken anders wordt ervaren, minder zwaar wordt. Iedereen die iets wil, bieden we de kans om iets te betekenen voor buurt, complex of buurman. Daarnaast willen we online participatie verder ontwikkelen en inzetten om weer nieuwe doelgroepen aan te spreken.

Onder het motto 'Samenleven is een kunst' stimuleren we met ons eigen **Buurtfonds** ontmoetingen, samenwerkingen en samenredzaamheid in de wijk. Dit Buurtfonds stelt geld beschikbaar voor kunst, duurzaamheid en sportprojecten in de wijk. Deze projecten moeten erop gericht zijn de leefbaarheid in de buurt te versterken. Juist in de buurten waar het minder goed gaat, proberen we het Buurtfonds in te zetten voor positieve activiteiten.

De afgelopen jaren is de **participatie** van onze bewoners steeds verder ontwikkeld door middel van klankbordgroepen, verdiepingsgroepen en bewonerscommissies. We ontwikkelen participatie langs de volgende uitgangspunten:

- Informeel waar het kan, formeel waar het moet.
- We zoeken naar stemmen die we weinig horen en bieden verschillende mogelijkheden: meepraten en meedoen, informeel en formeel, kortstondig en langdurig.
- Coproductie en samenwerken.
- We werken op basis van trial and error.
- Van buiten naar binnen.



Binnen de afdeling Sociaal Beheer wordt voortdurend nagegaan hoe participatie een bijdrage kan leveren aan de leefbaarheid van bewoners. Ieder probleem moet worden gezien als een kans om tot een **structurele verbetering van de leefbaarheid** te komen. In 2021 worden in Oss en 's-Hertogenbosch twee pilots uitgevoerd waarbij participatie heel bewust wordt geïntegreerd in de (structurele) oplossingen van vraagstukken en de verbetering van leefbaarheid in buurten en complexen.

In 2021 organiseren en faciliteren we spontane ontmoetingen in complexen. Korte ontmoetingen tussen bewoners waarin ze met elkaar praten over 'koetjes en kalfjes' en/of met elkaar gezamenlijke interesses/zorgen delen. Deze '**small talks**' zijn vaak het begin van elkaar blijven groeten, nieuwe ontmoetingen, het accepteren van diversiteit en het gevoel van bij elkaar horen. Small talks zorgen voor contacten en dragen bij aan het accepteren van mensen met een andere achtergrond in complexen en buurten.

In 2021 wordt in het klein geëxperimenteerd met een app rondom **digitale participatie**. Na het afronden van dit experiment actualiseren we ons participatiebeleid.

Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook onze leveranciers komen in contact met bewoners waar zich problemen voordoen. We willen graag dat ook de externe vakman deze signalen (beter) weet te herkennen zodat ook deze zorgsignalen ons bereiken. Daarom trainen we in 2021 een selecte groep van onze vaste leveranciers in het '**sociaal signaleren**'.

### **2.3 Tevreden bewoners**

Ons doel is: tevreden bewoners die zorgeloos en betaalbaar wonen in een prettige buurt. Onze bewoners willen gezien worden en met respect worden benaderd. Samen vormen ze een onderdeel van de gemeenschap, van de wijken en buurten waarin zij leven en waarin wij werken. Als bewoners ons niet nodig hebben en zorgeloos (met elkaar) wonen, is dat uitstekend. Toch vinden we dat we 'onze' bewoners moeten kennen en ze niet uit het oog mogen verliezen. Want er zijn nu eenmaal kwetsbare mensen die soms niet op tijd aan de bel trekken, vaak omdat ze er niet toe in staat zijn. We signaleren en geven aandacht wanneer dat nodig is.

Om iedereen de aandacht te kunnen geven die nodig en gepast is, moeten wij (iedereen bij BrabantWonen) leren kijken door de ogen van de bewoner. Dat vraagt wat van onze organisatie en de komende jaren gaan we aan de hand van verschillende organisatiebrede projecten bijdragen aan deze ontwikkeling.

In 2019 is het incassoproces binnen BrabantWonen herzien en in 2020 geïmplementeerd. De vervolgstap is het inzetten van een debiteurensysteem waardoor zaken efficiënter en gericht verlopen. Ook is het dan mogelijk te differentiëren in doelgroepen. Het systeem geeft een signaal af wanneer een **zorgelijke situatie** ontstaat. Bijvoorbeeld: een bewoner betaalt altijd op tijd en ineens niet meer. Door deze signalen kan gericht en sneller contact worden gezocht met de bewoner en worden betalingsproblemen gemakkelijker voorkomen.

KWH is het kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. KWH helpt corporaties samen met bewoners te werken aan goede dienstverlening. Corporaties kunnen in aanmerking komen voor een keurmerk bij het huurdersonderzoek: het KWH-Huurlabel. Corporaties die het keurmerk hebben, blijven de **waardering van hun bewoners** onderzoeken. We zijn al jaren in het bezit van het KWH-Huurlabel en laten KWH ieder jaar de waardering van onze huurders meten. Het KWH-Huurlabel gaat echter vooral over onderdelen in het verhuurmutatieproces. In 2020 zijn we gestart met het ophalen van informatie over de deelprocessen 'overlastmeldingen' en 'incasso'. We hebben vragenlijsten ontwikkeld die vanaf juni 2020 door KWH zijn afgenomen bij afgesloten overlastmeldingen en contactmomenten vanuit de afdeling Incasso. In 2021 zetten we deze werkwijze door en bepalen we wat kan worden veranderd en verbeterd aan de hand van de informatie die we ontvangen.

Uit de KWH analyse komt naar voren dat onze bewoners met enige regelmaat de nadelige gevolgen ervaren van het werken met **veel leveranciers**. Hierdoor ontstaan afstemmingsproblemen. De kans ontstaat dat de bewoners bij een reparatieverzoek met meerdere leveranciers te maken krijgt. Dit is geen wenselijke situatie. Daarom wordt in 2021 een onderzoek gestart naar de effecten van het reduceren van onze leveranciers. Indien dit onderzoek aantoont dat een reducering een positief effect heeft op het aantal afstemmingsmomenten en het verbeteren van de klantwaardering, wordt het aantal leveranciers geleidelijk afgebouwd. Daarnaast wordt ook een onderzoek gestart om de **dienstverlening** met betrekking tot **reparatieverzoeken** te **verbeteren**.

Sociale media is niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Belanghouders en bewoners posten en delen berichten over ons en zoeken via sociale kanalen contact met onze medewerkers. Online willen we daar zijn waar onze klanten en belanghouders zijn en met hen in gesprek komen. Webcare is de structurele, realtime serviceverlening van een organisatie via sociale media aan een of meerdere specifieke doelgroepen. De kern van webcare is het **beantwoorden van vragen en klachten via sociale media**. Van oktober 2020 tot en met maart 2021 werken wij in een pilot met webcare, raken vertrouwd met deze dienstverlening en ontdekken hoe dit het beste in de huidige werkwijze in te passen is.

## 2.4 Zorg en ondersteuning

De opgave in de zorg wordt groter. We zien dat het naast betaalbaarheid ook om de organiseerbaarheid van zorg gaat. Het aantal mensen dat zorg en ondersteuning nodig heeft en in de wijk blijft wonen, groeit de komende jaren explosief. Onze visie op wonen en zorg in de wijk bestaat uit vier componenten:

1. We zoeken gebiedsgerichte integrale samenwerking gericht op de verschuiving van individuele (na)zorg naar collectieve preventie. Proeftuin Ruwaard, Bossche Bond en Leefgoed Veghel zijn hier voorbeelden van.
2. Ons vertrekpunt is altijd de mens. Wat wil je, wat kun je en wat heb je nodig zijn de vragen die ons hierbij helpen.
3. We werken met verschillende zorgsectoren samen. Samen met onze partners tonen we leiderschap en ontwikkelen nieuwe producten en diensten in de samenwerking tussen wonen en zorg.
4. De Corona-crisis heeft de inspanningen versneld op het gebied van zorg op afstand: e-health en andere innovaties. De recente noodzaak om meer op afstand te doen maken de weg vrij voor verdere ontwikkeling.

BrabantWonen is deelnemer van de Proeftuin in Oss. Deze werkwijze is gestart in de wijk Ruwaard, maar is inmiddels verbreed naar alle wijken in Oss. Dit wordt de '**Samenwerkwijze**' genoemd. BrabantWonen neemt in alle wijken deel aan de Samenwerkwijze en sluit per wijk aan bij de MDO's (Multi Disciplinaire Overleggen) om me te denken in complexe en minder complexe situaties. Ook in Zuid Oost 's-Hertogenbosch is deze aanpak in ontwikkeling en sluit BrabantWonen aan.

We nemen deel aan de **Bossche Bond** om op deze manier maatwerkoplossingen te zoeken voor onze bewoners. Een medewerker van de afdeling Sociaal Beheer is ambassadeur voor de Bossche Bond. Deze medewerker zorgt, samen met de ambassadeurs van andere organisaties, ervoor dat gezamenlijk wordt geleerd door onder andere deel te nemen aan casusevaluaties en bestuurlijke werkconferenties waar de leerervaringen centraal staan.

**Zorgtechnologie** speelt de komende jaren een belangrijke rol. Vanuit de samenwerking tussen BrabantWonen en BrabantZorg is het plan gekomen samen te kijken naar de technologische ontwikkelingen en hulpmiddelen en de manier waarop dit kan worden geïntegreerd binnen de organisaties en bij de bewoner. Vanuit deze samenwerking wordt een '**Huis van morgen**' ontwikkeld waarin alle technologische mogelijkheden door de bewoner kunnen worden ervaren en bekeken.

We geven actief voorlichting op uiteenlopende onderwerpen, die allemaal raken aan het thema **Langer, veilig en prettig thuis wonen**. Dit doen we niet alleen met BrabantZorg, maar met een heel netwerk aan partners die zich ondertussen verbonden hebben aan het thema Veilig Prettig Thuis. De kracht zit erin dat professionele partijen (o.a. Brandweer Brabant-noord, Mooiland, Ons-Welzijn, KBO Brabant en Rode Kruis) gekoppeld worden aan de bewoners die juist hier informatie over willen (zoals wijk- en dorpsraden, wijkstichtingen en bewonersgroepen).

We hebben speciale aandacht aan voorlichting **brandveiligheid**. Daar waar vraag is, gaan we samen met de brandweer langs in complexen. Mensen krijgen dan gericht informatie over de brandveiligheid van hun complex en gerichte informatie in wat zij zelf kunnen doen om brand te voorkomen. In 2021 focussen we daarbij ook extra op de stalling van scootmobielen.

### Mijlpalen 2021

Activiteit	Mijlpaal
Schoonmaak en glasbewassing	In 2020 is proces gestart de schoonmaak en glasbewassing van onze complexen opnieuw te bekijken. In 2021 worden deze werkzaamheden aanbesteed.
Afvaldumping	Met de gemeente 's-Hertogenbosch worden projecten gestart om deze overlast te verminderen. In Oss worden met de gemeente milieustraten georganiseerd.
Participatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden twee pilots uitgevoerd waarbij participatie heel bewust wordt geïntegreerd in de (structurele) oplossingen van vraagstukken en de verbetering van leefbaarheid in buurten en complexen.</li> <li>• In 2021 worden 'small talks' ingezet in complexen.</li> <li>• In het klein wordt geëxperimenteerd met een app rondom digitale participatie. Daarna actualiseren we ons participatiebeleid.</li> <li>• Een selecte groep van onze vaste leveranciers wordt getraind in sociaal signaleren.</li> </ul>
Incassoproces	Inzetten van een debiteurensysteem.
Aantal en dienstverlening leveranciers	In 2021 wordt een onderzoek gestart naar de effecten van het reduceren van onze leveranciers. Daarnaast wordt een onderzoek gestart om de dienstverlening met betrekking tot reparatieverzoeken te verbeteren.
Sociale media	Van oktober 2020 tot en met maart 2021 loopt een pilot met webcare.
Zorgtechnologie	Samen met BrabantZorg wordt een 'Huis van morgen' ontwikkeld waarin alle technologische mogelijkheden door de bewoner kunnen worden ervaren en bekeken.

Prestatie-indicator	Norm / indicator 2021	Norm / indicator 2020	Prognose 2020
Kwaliteit van dienstverlening (KWH-label)	7,8	7,8	7,8
Aedes Benchmark: huurdersoordeel	7,5	7,5	7,5
Betalingsachterstand	1,5%	1,5%	1,3%
Huurachterstand huidige bewoners	0,5%	0,5%	0,5%
Huurderving	1,25%	1%	1,2%
Bijzondere doelgroep (huisvesten verblijfsgerechtigden)	100%	100%	100%
Passend toewijzen	> 95%	> 95%	> 95%
Woningtoewijzing	> 80/10/10%	> 80/10/10%	> 96,0/3,0/1,0%

### **3. Organisatieontwikkeling**

Onze medewerkers werken elke dag aan de thema's Passend Wonen en Prettig thuis. Om doelgericht en met volle kracht aan onze missie te kunnen werken, hebben we allemaal de bijbehorende vaardigheden en competenties nodig. Motivatie en perspectief zijn daarvoor een belangrijke voorwaarde. Naar aanleiding van het medewerkersbelevingsonderzoek van januari 2020, kreeg BrabantWonen het predicaat 'World class work place' toegekend. Op dat succes bouwen we verder. Aan de hand van het medewerkersbelevingsonderzoek, het ontwikkelprogramma Leiderschap en onze strategische personeelsplanning maken we stappen en leggen we de bodem voor een nieuw strategisch HR-plan voor de periode 2020-2024.

#### **3.1 Interne organisatie**

##### *3.1.1 Doorontwikkeling assetmanagement*

In 2017 is gestart met assetmanagement binnen BrabantWonen. In 2019/2020 is assetmanagement met betrokkenen geëvalueerd. Conclusie is dat assetmanagement niet meer weg te denken is binnen BrabantWonen. Alle betrokken afdelingen zien de meerwaarde van het integraal benaderen van de vastgoedsturing.

In de evaluatie is geconstateerd dat de aansluiting van de P&C-cyclus en de vastgoed8baan niet goed verloopt. Dit moet verbeteren, zodat we tijdig over de noodzakelijke informatie beschikken. De P&C-cyclus is daarbij in principe leidend. In de evaluatie is geen enkele twijfel naar voren gekomen over het nut van assetmanagement voor BrabantWonen. Ook het feit dat er een aparte functie assetmanager is, is geen discussiepunt. In de 2<sup>e</sup> helft van 2020 is de werving van de assetmanager afgerond.

Onderwerpen die in 2021 opgepakt / afgerond zijn:

- Verbeteren proces vastgoedsturing.
- Complexprestatie analyse.
  - In 2020 is er een dashboard ontwikkeld. Dit dashboard wordt verder ontwikkeld.
- Keuze van een portefeuille analysetool. De keuze die gemaakt moet worden is of aanschaffen van een specialistische tool of gebruik maken van de mogelijkheden van Aareon.
- Vaststellen nieuwe complexspiegel.

##### *3.1.2 Strategisch HR-plan*

In 2016 zijn de HR-visie en bijbehorende HR-plan vastgesteld. Eind 2020 is een start gemaakt met de revisie van de HR-visie en het HR-plan. Dit plan is het draaiboek voor P&O.

Daarnaast worden de volgende acties in 2021 opgepakt:

- Eind 2020 is gestart met een leiderschapsontwikkelingstraject dat doorloopt in 2021.
- Er wordt uitvoering gegeven aan de Strategische Personeelsplanning. Een onderdeel hiervan is het houden van een Duurzame Inzetbaarheidsscan. De resultaten hiervan leiden tot plannen in 2021.
- Resultaten medewerkersbelevingsonderzoek leiden tot verbetervoorstellen / plannen van aanpak die in 2021 worden gerealiseerd.
- Kwaliteitszorg: Projectmatig werken is in 2019 geëvalueerd. Eén van de tips is dat de evaluatie belangrijk is voor het lerend vermogen van de deelnemers aan een project. Dit gaat op voor veel onderwerpen waar wij dagelijks mee bezig zijn. Denk hierbij aan ontwikkelen van medewerkers, Peddy, omgaan met klantvragen etc. Reflectie om te leren van elkaars ervaringen is essentieel om als organisatie en als mens je te blijven ontwikkelen. Dat kan op verschillende plaatsen zijn. Op je afdeling, in je project of met externen. Kwaliteitszorg binnen BrabantWonen wordt vanuit de afdeling SBO opgepakt.

### 3.1.3 Corporate communicatie

Eind 2019 is de corporate communicatiestrategie vastgesteld. Daarna is gestart met de implementatie. In 2021 worden de volgende project opgepakt:

- Visualisatie / tot leven brengen van corporate thema 'Natuurlijk samen'
- Strategische inzet social media
- Implementatie jaarcyclus en communicatiemomenten
- Ontwikkelen en inrichten middelen belanghouderscommunicatie
- Evaluatie huisstijl en aanpassing online middelen
- Interne middelenmix (inclusief lunchbijeenkomsten)
- Corporate middelenmix (on- en offline)

### 3.1.4 Visitatie

Het laatste visitatierapport dateert van 27 november 2017. In de nieuwe Woningwet en Governancecode is vastgelegd dat iedere corporatie 1x per 4 jaar wordt gevisiteerd. In overleg met de Raad van Commissarissen wordt bepaald hoe het visitatietraject in 2021 (over de periode 2017-2020) vorm zal krijgen. De visitatie moet in ieder geval vóór 27 november 2021 zijn afgerond.

### 3.1.5 Integriteit

We vinden integer handelen belangrijk. Niet alleen omdat we in een 'glazen huis' functioneren, maar vooral omdat we werken voor mensen op een krappe woningmarkt met maatschappelijk geld. Integer handelen gaat verder dan alleen voldoen aan de door de overheid opgelegde wetten en regels. Daarom besteden we structureel aandacht aan dit onderwerp. Daarnaast staat het onderwerp integriteit standaard op de agenda van de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen.

Daarnaast krijgt het onderwerp in 2021 specifiek aandacht door het integriteitsspel en een e-learning:

- Integriteitsspel 'Reflect'

In 2019 is het spel 'Reflect' aangeschaft en voor het eerst gespeeld met het directieteam en management en met nieuwe medewerkers. Ook in 2021 wordt het integriteitsspel 'Reflect' met nieuwe medewerkers gespeeld.

- E-learning

In 2021 wordt, in samenwerking met Awareways, wederom een e-learning over het onderwerp integriteit gemaakt. Alle medewerkers zijn verplicht deze e-learning te volgen.

### 3.1.6 Aanbestedingsvormen

Voor bijna alle renovatieprojecten wordt aan het begin van de voorbereidende werkzaamheden een bouwteamovereenkomst gesloten met een aannemer. Deze vorm van samenwerking en de geschiktheid van de diverse aannemers voor deze werkwijze is eind 2020 geëvalueerd. Deze evaluatie wordt, samen met een verkenning van de marktomstandigheden, in 2021 ingezet om de **aanbestedingsvormen** en de te selecteren aannemers te bepalen voor renovatieprojecten die in 2023 worden uitgevoerd.

### 3.1.7 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit 6 leden. In 2020 zijn de heren De Leeuw en Geelhoed herbenoemd voor een periode van vier jaar.

Mevrouw Bijl, voorzitter, treedt af per 11 november 2021. Eind 2020 zijn afspraken gemaakt over de werving van een nieuwe lid (namens de huurdersvertegenwoordiging) en de overdracht aan de nieuwe voorzitter.

Mevrouw Van Blokland treedt af per 1 april 2022. Dit betekent dat de werving voor een opvolger tijdig moet worden gestart. In overleg met de RvC wordt bekeken of beide vacatures gelijktijdig of apart worden uitgezet in de markt.

### 3.1.8 Evaluatie accountant

In 2017 is BDO door de RvC voor een periode van vier jaar benoemd tot accountant van BrabantWonen. Verlenging is mogelijk tot een maximale opdrachtduur van in totaal tien

jaar. In 2021 wordt het functioneren van de externe accountant beoordeeld. Dit gebeurt aan de hand van de punten zoals genoemd in het reglement van de Raad van Commissarissen:

- Aard van de geboden dienstverlening
- Kwaliteit van dienstverlening
- Verhouding kwaliteit/kwantiteit van de geboden dienstverlening
- Klanttevredenheid

De beoordeling wordt besproken in de Raad van Commissarissen. De belangrijkste bevindingen worden door de Raad vermeld in het jaarverslag van BrabantWonen. De Raad zal in zijn rol als opdrachtgever de uitkomsten van deze beoordeling met de externe accountant bespreken.

## **3.2 Samenwerking partners**

### *3.1 Samenwerking BrabantZorg*

Al sinds 2006 werken BrabantWonen en BrabantZorg intensief samen. Eind 2018/begin 2019 heeft de samenwerking een nieuwe impuls gekregen door het starten van een Ontwikkel- en Vastgoedoverleg. Beide overleggen worden in 2021 gecontinueerd naast het reeds bestaande bestuurlijk overleg. Ook vindt in 2021 een samenwerkingsdag plaats met medewerkers vanuit alle lagen van beide organisaties.

Beide Raden van Commissarissen/Toezicht hebben aangegeven meer betrokken te willen worden bij de samenwerking. Dit gebeurt door beide organen structureel van dezelfde informatie te voorzien, maar ook door het bespreken van actuele onderwerpen.

Daarnaast wordt in 2021 ook de reguliere jaarlijkse bijeenkomst gepland van beide toezichtorganen met het bestuur van beide organisaties.

### *3.2 Samenwerking corporaties in Lente-verband*

In 2014 is het samenwerkingsverband 'Lente' van start gegaan. Binnen Lente werken 8 Brabantse corporaties samen (Tiwos, Zayaz, WonenBreburch, Casade, Area, Alwel, Stadlander en BrabantWonen). Deze corporaties koesteren wat ze, bewezen, goed doen en kunnen, laten waar ze niet van zijn en werken permanent aan datgene wat beter kan en moet. De uitgangspunten van Lente zijn:

- We werken aan lokale verbinding
- We werken vanuit een dienstbare houding naar de gemeenschap
- We geven de regie over wonen zoveel mogelijk terug aan bewoners
- We staan open voor samenwerking met belanghouders
- We lopen niet weg voor leefbaarheidsvraagstukken
- We stimuleren zelfredzaamheid en samenredzaamheid

Ook in 2021 zetten we de samenwerking met collega-corporaties in Lente-verband voort. Naast het bestuurlijk overleg en het opleidingsprogramma dat voor bestuurders wordt georganiseerd, kent Lente 5 programma's:

1. Mensgericht organiseren / procesmanagement.

Het doel van dit programma is het opdoen van inspiratie op een organisatieontwikkeling die past bij een maatschappelijke organisatie en het leren van hoe andere corporaties dit soort thema's aanpakken.

2. Inkoop

Het doel van dit programma is door middel van gezamenlijke inkoopprojecten een betere prijs bedingen, professionelere contracten afsluiten, gezamenlijk te monitoren en leren. Daarnaast is het doel te komen tot professioneler contract- en leveranciersmanagement.

3. Maatwerk

Met dit programma wordt beoogd maatwerk als werkwijze voor corporatiemedewerkers bekend en hanteerbaar te maken. Dit door middel van een learning community ondersteund door de School voor Publieke Waarden. De learning community biedt handvatten voor het toepassen en verantwoorden van maatwerk en biedt een platform om met elkaar kennis en ervaring te delen.

#### 4. Duurzaamheid

Dit programma heeft meerdere invalshoeken: energie (besparen, CO<sub>2</sub> neutraal, warmtenetten, hernieuwbare energie opwekken etc.), klimaatadaptatie/biodiversiteit (vergroenen en ontstenen, waterbeheer), circulariteit (beperken afval, herbruikbare grondstoffen) en bewustwording (vertrek vanuit de leefwereld van onze bewoners) en kent ook meerdere doelen:

- Van elkaar leren binnen de genoemde invalshoeken en langs verschillende lijnen (nieuwe wetgeving, innovatie in de oplossing, samenwerking in de keten)
- Organisatie en leren van onze gezamenlijke challenge
- Koppeling met verduurzamen inkoop

#### 5. Vitale wijken en buurten

De leefbaarheid van veel van de Lente-buurten staat behoorlijk onder druk. Reden om dit vijfde programma vanuit Lente-verband op te pakken. Dit programma kent twee sporen: uitwisselen van bestaande praktijken en het zoeken naar nieuwe oplossingen voor oude vraagstukken.

#### 3.3 *Samenwerken in de regio*

Het recent verschenen landelijk onderzoek Opgaven & Middelen maakt duidelijk dat, bij ongewijzigd beleid, uiteindelijk elke regio te weinig middelen heeft voor de opgave waar deze voor staat.

In de regio Brabant Noord-Oost laten de corporaties gezamenlijk een verdieping van dit onderzoek uitvoeren. Voor de gehele regio geldt dat we als regio middelen tekort komen voor de opgave. Dat betekent naar aller waarschijnlijkheid dat er corporaties zullen zijn die voldoende middelen hebben en dat er corporaties zijn die tekort komen, die de maatschappelijke opgave niet aan kunnen. In de 2<sup>e</sup> helft van 2020 is een gezamenlijk traject gestart met als doel een door de regio gedragen beeld over de opgaven en middelen. Daarnaast streven we naar meer inzicht en begrip voor elkaars situatie, een betere en bredere basis voor samenwerking in de regio. BrabantWonen trekt dit project voor de Regio. Aedes ondersteunt ons hierbij. De aanpak die we voor ogen hebben kent globaal drie fases:

- Fase 1: Regionaal beeld vanuit traject Opgaven en Middelen
- Fase 2: De confrontatie met de eigen koers en cijfers
- Fase 3: Toewerken naar een gezamenlijke aanpak

Deze verdieping wordt eind 2020 / begin 2021 afgerond en is tevens een belangrijke stap in de voorbereidingen van de belangenbehartiging van Aedes binnen de Tweede Kamer en de Tweede Kamerverkiezingen op 17 maart 2021. Dit project wordt vanuit BrabantWonen ondersteund, de bestuurssecretaris is projectleider en de bestuurssecretaresse ondersteunt het project secretariael.

BrabantWonen is lid van **WoonService Regionaal**. WoonService Regionaal voert het beleid uit van de leden. In totaal zijn 6 corporaties lid. Het is de bedoeling dat het aantal corporaties dat lid is, steeds verder wordt uitgebreid. Voor 2021 staan de volgende onderwerpen op de samenwerkingsagenda:

- Toewerken naar eenduidigheid toewijzingsafspraken: huur/inkomenstabel, voorrang voor doelgroepen (bijv. leeftijd en gezinssamenstelling)
- Monitoren regionale urgentieregeling
- Slaagkansenmonitor
- WoonService Regionaal deelt verbeteragenda met coördinatiegroep en voert verbeterplan uit
- Bouwen aan één regioloket gedachten (n.a.v. rapport RIOG over bouwen aan regio)

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat alle Nederlandse gebouwen rigoureus moeten worden verduurzaamd. Om woningcorporaties, andere woningeigenaren en aanbieders hierbij te helpen, is de **Renovatieversneller** in het leven geroepen.

In totaal is een subsidie van € 100 miljoen beschikbaar, verdeeld over vier jaar. Voor de eerste ronde is € 20 miljoen euro beschikbaar. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:

- Minimaal twee woningeigenaren brengen ieder minimaal 50 woningen in
- Binnen drie jaar worden minimaal 150 woningen van voor 1995 gerenoveerd
- Woningen hebben na renovatie hooguit een netto warmtevraag per jaar van 70 kWh/m<sup>2</sup>. Is de warmtevraag lager dan 50 kWh/m<sup>2</sup>, dan is een hogere subsidie mogelijk
- Diverse bedrijven werken samen waarvan minimaal een MKB-bedrijf

BrabantWonen onderzoekt samen met de Lente-corporaties en de corporaties in de regio, de mogelijkheden om gebruik te maken van de renovatieversneller. Dit gebeurt door een verkenning rondom gemeenschappelijk opdrachtgeverschap. De subsidieregeling van de renovatieversneller is hierbij niet leidend, maar waar mogelijk wordt hier wel gebruik van gemaakt.

## Mijlpalen 2021

Activiteit	Mijlpaal
Assetmanagement	In 2021 wordt opgepakt / afgerond: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren proces vastgoedsturing.</li> <li>• Complexprestatie analyse. <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2020 is er een dashboard ontwikkeld. Dit dashboard wordt verder ontwikkeld.</li> </ul> </li> <li>• Keuze van een portefeuille analysetool. De keuze die gemaakt moet worden is of aanschaffen van een specialistische tool of gebruik maken van de mogelijkheden van Aareon.</li> <li>• Vaststellen nieuwe complexspiegel.</li> </ul>
Strategisch HR-plan en HR-visie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afronden revisie van de HR-visie en het HR-plan.</li> <li>• Eind 2020 is gestart met een leiderschapsontwikkelingstraject dat doorloopt in 2021.</li> <li>• Er wordt uitvoering gegeven aan de Strategische Personeelsplanning. Een onderdeel hiervan is het houden van een Duurzame Inzetbaarheidsscan. De resultaten hiervan leiden tot plannen in 2021.</li> <li>• Resultaten medewerkersbelevingsonderzoek leiden tot verbetervoorstellen / plannen van aanpak die in 2021 worden gerealiseerd.</li> <li>• Kwaliteitszorg binnen BrabantWonen wordt vanuit de afdeling SBO opgepakt.</li> </ul>
Corporate communicatie	In 2021 worden de volgende project opgepakt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualisatie / tot leven brengen van corporate thema 'Natuurlijk samen'.</li> <li>• Strategische inzet social media.</li> <li>• Implementatie jaarcyclus en communicatiemomenten.</li> <li>• Ontwikkelen en inrichten middelen belanghouderscommunicatie.</li> <li>• Evaluatie huisstijl en aanpassing online middelen.</li> <li>• Interne middelenmix (inclusief lunchbijeenkomsten).</li> <li>• Corporate middelenmix (on- en offline).</li> </ul>
Visitatie	De visitatie is vóór 27 november 2021 afgerond.
Integriteit	In 2021 wordt het integriteitsspel 'Reflect' met nieuwe medewerkers gespeeld en wordt een e-learning gemaakt en ingezet.
Raad van Commissarissen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benoemen nieuwe voorzitter.</li> <li>• Werving nieuw lid op voordracht van de huurdersvertegenwoordiging, eventueel gelijktijdig met de opvolger van mevrouw Van Blokland.</li> </ul>
Evaluatie accountant	In 2021 wordt de samenwerking met de accountant geëvalueerd.
WoonService Regionaal	Voor 2021 staan de volgende onderwerpen op de agenda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toewerken naar eenduidigheid toewijzigingsafspraken: huur/inkomenstabel, voorrang voor doelgroepen (bijv. leeftijd en gezinssamenstelling).</li> <li>• Monitoren regionale urgentieregeling.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slaagkansenmonitor.</li> <li>• WoonService Regionaal deelt verbeteragenda met coördinatiegroep en voert verbeterplan uit.</li> <li>• Bouwen aan één regioloket gedachten (n.a.v. rapport RIOG over bouwen aan regio).</li> </ul>
Renovatieversneller	Samen met Lente-corporaties en de corporaties in de regio de mogelijkheden om gebruik te maken van de renovatieversneller onderzoeken. Dit gebeurt door een verkenning rondom gemeenschappelijk opdrachtgeverschap.

<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Norm / indicator 2021</b>	<b>Norm / indicator 2020</b>	<b>Prognose 2020</b>
Ziekteverzuim	4%	4%	4,75%
Personeelskosten per fte	€ 75.246,-	€ 77.741,-	€ 78.450,-
FTE	198,19	193,49	188,68
VHE / FTE (volgens benchmark)	98,5	100,6	102,8
Bedrijfslasten per VHE (Aedes benchmark)	€ 786,-	€ 741,-	€ 736,-