

# ONDERNEMINGSPLAN

## 2021-2024

### ONZE DROOM

#### Betaalbaarheid

Iedere huurder heeft betaalbare woonlasten die passen bij de kwaliteit van de woning en bij de inkomenssituatie. Er zijn geen onnodige energie- en servicekosten. Mocht een huurder niet meer rond kunnen komen dan zoekt hij ons als vanzelfsprekend op.



- De huursomstijging is gemiddeld maximaal gelijk aan inflatie.
- Wij zoeken bij 100 complexen met hoge servicekosten in overleg met huurders naar besparingen en voeren deze door.
- Wij zijn proactief in het bieden van oplossingen of ondersteuning bij (het voorkomen van) betaalproblemen van huurders.

#### Leefbaarheid en wijkontwikkeling

Onze wijken ontwikkelen zich tot plekken waar huurders zich thuis voelen, ook nieuwe generaties. Transformaties gebaseerd op behoeftes van bewoners en gericht op vitaliteit en veerkracht, waarmee je adres niet je toekomst bepaalt maar volop kansen biedt op een waardevol leven.



- Wij pakken 10 hotspots aan; complexen/buurtten met een concentratie en hoge intensiteit aan problemen.
- Wij ontwikkelen (samen met partners) 5 collectieve woonvormen, initiëren 5 sociale netwerkvormen voor huurders en stellen 10 ruimten beschikbaar voor lokale initiatieven met maatschappelijke meerwaarde voor de buurt.
- Wij geven uitvoering aan het lange termijnperspectief voor Tilburg Noord. Realiseren hierin drie doorbraakinitiatieven.

#### Dienstverlening en digitalisering

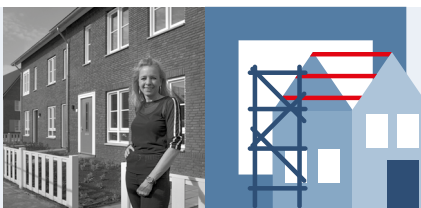
Iedere huurder ervaart in de wijk, aan de balie, aan de telefoon en online een goede dienstverlening en is altijd in staat zijn zaken met ons te regelen op een manier die weinig moeite kost. Omdat het zo makkelijk gaat kiezen veel huurders vaak het digitale kanaal. Waar nodig of gewenst is er altijd tijd en ruimte voor persoonlijk contact.



- Onze score op klanttevredenheid is een 8.0 of hoger
- Onze huurder kan veel zaken zelf eenvoudig en intuïtief online regelen en op elk moment zien wat de status van zijn vraag, verzoek of klacht is.
- Wij zijn digitaal vaardig, weten de weg in processen en zijn goed in staat in te spelen op uitzonderingen en persoonlijke situaties.

#### Beschikbaarheid

Iedere actief woningzoekende kunnen wij binnen een jaar aan een betaalbare woning van zijn keuze koppelen. Daarbij houden we zoveel mogelijk rekening met specifieke woonwensen. Door een grotere variëteit in ons woningaanbod is er voor elk wat wils.



- Wij realiseren 1.000 nieuwbouwwoningen.
- Wij huisvesten 100 huishoudens extra via woningdelen of -splitsing.
- Wij realiseren 5 initiatieven om woningmatching te verbeteren.

#### Duurzaamheid

Iedere huurder heeft betaalbare energielasten en is zich bewust hoe hij deze in de hand kan houden. Onze huurders ondersteunen breed het belang van de verduurzaming en hebben samen met ons een modus gevonden om dit in het gewenste tempo vorm te geven.



- Wij verduurzamen via groot onderhoud 1.850 woningen (met hoge energiekosten en/of hoge CO<sub>2</sub>-uitstoot).
- We plaatsen 8.500 pv-panelen via projecten en op verzoek van huurders.
- Wij maken 1.400 woningen aardgasvrij.

#### Ondernemerschap & werkgeluk

Onze medewerkers voelen zich gesteund, vrij en capabel om in te spelen op wat huurders nodig hebben en samen met partners en collega's te komen tot oplossingen die onze huurders echt verder helpen.



- Bestuur en management dragen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het realiseren van onze ambities.
- Leidinggevenden dragen het WonenBregburg verhaal uit en ondersteunen medewerkers bij het vertalen ervan naar de eigen bijdrage.
- Wij ontplooiën onze talenten, ontwikkelen onszelf en staan met plezier en (zelf)vertrouwen in ons werk.

