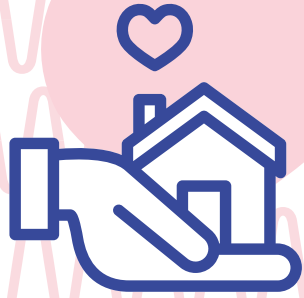


Eindbalans Ondernemingsplan 2020-2023



# thuis in wijk en dorp

Dat voelt goed.



<b>3</b>	<b>Inleiding</b>
<b>4</b>	<b>Betaalbaarheid</b>
<b>5</b>	<b>Beschikbaarheid</b>
<b>6</b>	<b>Duurzaamheid</b>
<b>7</b>	<b>Zorgzaamheid</b>
<b>8</b>	<b>Leefbaarheid</b>
<b>9</b>	<b>Betrokkenheid</b>
<b>10</b>	<b>Aanwezigheid</b>
<b>11</b>	<b>Slagvaardigheid</b>



**In ons Ondernemingsplan 2020-2023 onder de titel 'Thuis in wijk en dorp' bepaalden we in 2019 onze koers en onze doelen. De beleidsperiode is afgelopen. Nu de boeken van het jaar 2023 zijn gesloten, kunnen we de balans opmaken en onze prestaties afzetten tegen de doelen.**

In aanloop naar het nieuwe Ondernemingsplan 2024 t/m 2026 'Samen wonen waar-  
maken' hebben we eind 2022 een tussentijdse evaluatie van het Ondernemingsplan  
2020- 2023 opgesteld. Dit hebben we in de aanloop naar de belanghoudersdag over  
het nieuwe Ondernemingsplan gedeeld met onze partners. Nu dus een eindevaluatie.  
Op de volgende pagina's vind je de eindstand voor de vijf pijlers van ons Ondernemings-  
plan 2020-2023, Betaalbaarheid, Beschikbaarheid, Duurzaamheid, Zorgzaamheid en  
Leefbaarheid en de drie fundamenten Betrokkenheid, Aanwezigheid en Slagvaardigheid.  
Per pijler staan hieronder in de linkerkolom de doelen die we ons stelden en in de  
rechterkolom waar we eind 2023 staan. Elke pijler sluit af met ons oordeel over de  
resultaten en een inschatting van de maatschappelijke effecten.

We hopen je hiermee een goed beeld te geven. Een beeld dat ons tot tevredenheid stemt.  
In een roerige periode van corona, energiecrisis en toenemende economische tegenwind  
van inflatie en stijgende rente en bouwkosten hebben we het overgrote deel van onze  
doelstellingen weten te bereiken.





## Betaalbaarheid

### Belangrijkste speerpunten ondernemingsplan 2020-2023

- We verhogen de huren jaarlijks in de basis alleen met inflatie.
- We passen inkomensafhankelijke huurverhoging toe.
- Na de succesvolle pilot gaan we verder met onze sociale incasso-aanpak.

## Hier staan we eind 2023

- De huurstijgingen zijn van 2020 tot en met 2023 zijn **fors lager dan de inflatie**.



- De inkomensafhankelijke huurverhoging hebben we toegepast, in 2023 in een sterk gematigde vorm.

- De sociale incasso is na de pilotfase omgezet in een **structurele aanpak**.





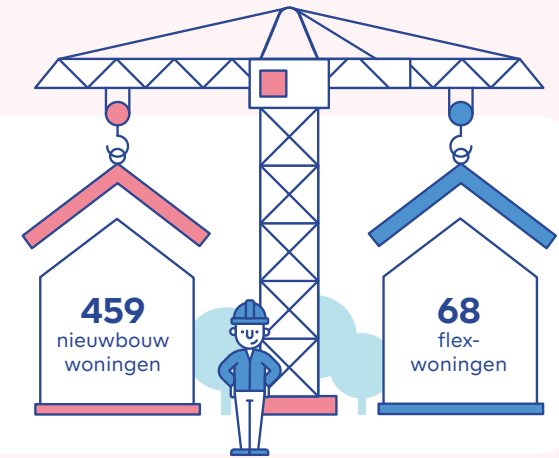
## Beschikbaarheid

### Belangrijkste speerpunten ondernemingsplan 2020-2023

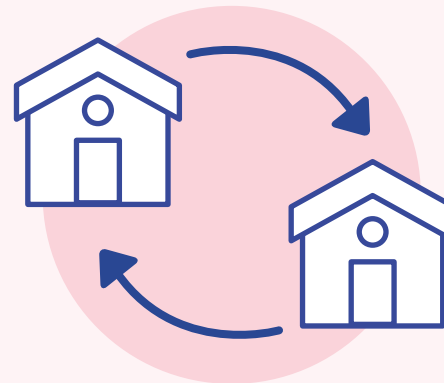
- We bouwen minimaal 500 nieuwe sociale huurwoningen in Tilburg voor 2025.
- We ontwikkelen minimaal twee nieuwe creatieve woonoplossingen voor senioren, spoedzoekers of starters.
- We dragen bij aan doorstroming naar een geschiktere woning voor ouderen.

## Hier staan we eind 2023

- In de periode 2020-2023 hebben we **459 nieuwe woningen** opgeleverd. Daarnaast zijn er **68 flexwoningen** besteld die eind 2024/begin 2025 worden geplaatst.



- Voor spoedzoekers realiseerden we het project **Koningsvoorde-Oud**.
- Voor 150 starters hebben we een **gemengd wonen concept opgeleverd in High Lane**.



- Na een succesvolle pilot doorstroming voor ouderen in 2023 is een definitieve stedelijke regeling '**Van Groot naar Beter**' in werking in samenwerking met Tiwos, WonenBreburch en de gemeente Tilburg.
- **Woningruil is mogelijk gemaakt en onze doorstroomconsulent begeleidt onze bewoners.**



## Duurzaamheid

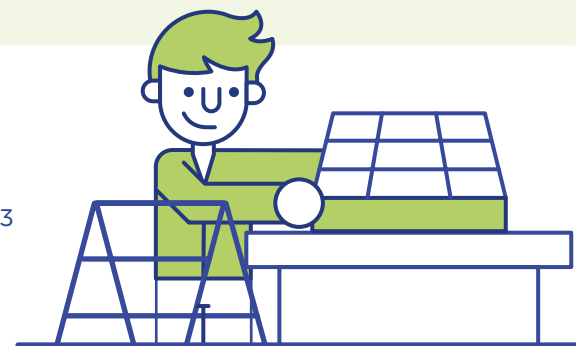
### Belangrijkste speerpunten ondernemingsplan 2020-2023

- We verduurzamen gemiddeld 200 woningen per jaar.
- Onze jaarlijkse investering in zonnepanelen loopt gaandeweg op: van 150 woningen voorzien van zonnepanelen in 2021 naar 350 in 2023.
- We geven het goede voorbeeld en verduurzamen onze eigen huisvesting en bedrijfsvoering.

## Hier staan we eind 2023

- In de periode 2020 t/m 2023 zijn **701 woningen verduurzaamd** en **44 woningen voorzien van een hybride warmtepomp**. Dat is met gemiddeld 185 woningen per jaar wat lager dan de doelstelling van 200 woningen per jaar. Met de projecten in de pijplijn liggen we wel op schema naar een woningvoorraad met gemiddeld label A in 2026.

- In 2023 hebben we **541 woningen voorzien van zonnepanelen**. In totaal zijn 1160 eengezinswoningen eind 2023 voorzien van zonnepanelen.



- **Bij de renovatie van de flats aan de Schubertstraat doen we ervaring op met hergebruik van materialen.**
- **Ons eigen kantoor aan de Spoorlaan is in 2022/2023 geheel verduurzaamd en gasloos gemaakt. De helft van onze dieselbussen is vervangen door elektrische bussen. De rest volgt in 2024.**



## Zorgzaamheid

### Belangrijkste speerpunten ondernemingsplan 2020-2023

- We passen woningen aan en ontwikkelen nieuwe woonvormen waar ouderen beschut kunnen wonen en elkaar kunnen ontmoeten. Hiermee bieden we een oplossing voor 'het gat' tussen thuis en verpleeghuis.
- We geven met de uitvoering van het regionaal actieprogramma 'Weer Thuis' concrete invulling aan gezamenlijke afspraken om de uitstroom van bewoners uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen goed te laten verlopen.
- We investeren in lokale en regionale samenwerking met gemeente, corporaties en zorg- en welzijnspartners. Deze samenwerking is van belang om beschikbare middelen doelmatig te kunnen inzetten.

## Hier staan we eind 2023

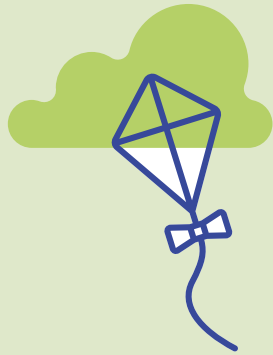
- Onze eigen visie op wonen en zorg is eind 2022 afgerond.



- Het **gemengd wonen project in Kwilt** i.s.m. De Wever en Prins Heerlijk en het gemengd wonen concept in High Lane i.s.m. Amarant en andere zorgpartijen geeft uitwerking aan onze ambitie om **intensiever samen te werken** met de zorgpartners in de stad. Met Zorgstichting 't Heem werken we samen aan plannen voor een woon-zorgconcept in de nieuwbouw Torentjeshoef.

- **We leveren onze evenredige bijdrage** aan de huisvesting van de '50 daklozen van 013', de ex-Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen en de uitstroom uit Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang via het regionaal actieprogramma Weer Thuis en de overige aandachtsgroepen. De taakstelling van de huisvesting van statushouders hebben we tot 2023 gehaald, in 2023 is de fors hogere taakstelling slechts gedeeltelijk gehaald.





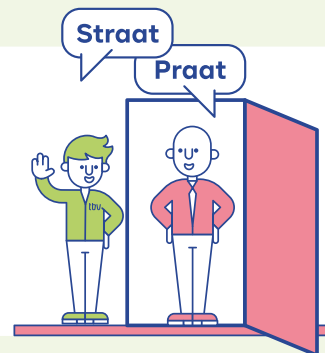
## Leefbaarheid

### Belangrijkste speerpunten ondernemingsplan 2020-2023

- We benutten de verduurzaming van de woningen om met bewoners het gesprek aan te gaan over kansen om de leefbaarheid aan te pakken, bijvoorbeeld in de wijk Wandelbos.
- Bij toewijzing van woningen en het bepalen van huurprijzen richten we ons op diversiteit om de leefbaarheid in een complex of buurt te verbeteren. We maken gebruik van de ruimte die we hebben om 10 procent van ons bezit gericht toe te wijzen aan huishoudens met een laag middeninkomen om zo wijken sterker te maken.
- We brengen de leefbaarheidsproblemen beter in beeld in 2020, bijvoorbeeld door portiekgesprekken, leren van nieuwe aanpakken bijvoorbeeld bij de aanpak van ondermijning. We starten ook initiatieven, zoals Huis in de Wijk in Oud Noord, of nemen erin deel.
- Onze inzet voor leefbaarheid stijgt van € 125 in 2020 naar € 147 per sociale huurwoning in 2023.

## Hier staan we eind 2023

- In de wijk Wandelbos hebben we het project '**Geef smaak aan de Kruidenbuurt**' uitgevoerd, een groot onderhoudsproject waarbij renovatie en sociale duurzaamheid hand in hand gaan.
- Van de vrijkomende woningen wijzen we in 2022 en 2023 ongeveer **4% toe aan huishoudens met een laag middeninkomen**.
- **In de Buurtregietafels en Dichtbij teams werken we samen met onze veiligheids-, zorg- en welzijnspartners aan de leefbaarheid in de wijken en dorpen en worden individuele signalen opgepakt.**
- **We hebben geclusterde woonvormen gerealiseerd in Kwilt en High Lane (zie thema Zorgzaamheid).**



- **Onze inzet op leefbaarheid is gestegen naar € 145 per sociale huurwoning in 2023.**



## Geef smaak aan de Kruidenbuurt

- Door middel van portiekgesprekken onder de titel **Straatpraat**, Huis in de Wijk Oud Noord en inloopsprekuren brengen we de leefbaarheidsproblemen beter in beeld.





## Betrokkenheid

### Belangrijkste speerpunten ondernemingsplan 2020-2023

- We zijn trots op ons werk en laten zien wie we zijn en wat we doen. Daarbij maken we gebruik van moderne communicatiemiddelen.
- We bekijken regelmatig onze werkprocessen, zoals vertrekken uit een woning, vanuit de ogen van bewoners en stemmen hier onze communicatie- en participatiekanalen op af.
- Er komt een digitaal klantenpanel in 2021.

## Hier staan we eind 2023

- Begin 2023 hebben we een geheel nieuwe website en huurdersportaal gelanceerd.

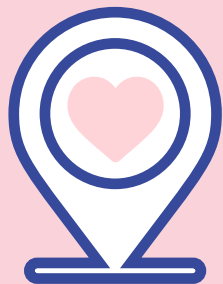


Website  
Huurdersportaal  
**2023**

- Bij renovatie-, sloop- of duurzaamheidsprojecten hebben onze sociaal projectbegeleiders intensief, veelal **één-op-één, gesprekken met onze bewoners** over de wensen en noden bij de aanpak van de woning en woonomgeving. We zien dat **gemiddeld 90% van onze bewoners instemt met onze renovatieplannen**, ruim boven de wettelijke grens van 70%.

- De realisatie van een digitaal klantenpanel hebben we door de overvolle digitale agenda moeten doorschuiven naar medio 2024.
- De sterke betrokkenheid bij onze bewoners kwam voornamelijk tot uiting in onze reguliere werkzaamheden met de kenmerkende persoonlijke benadering. De digitale dienstverlening denken we vanaf 2024 sterk te kunnen verbeteren.





## Aanwezigheid

### Belangrijkste speerpunten ondernemingsplan 2020-2023

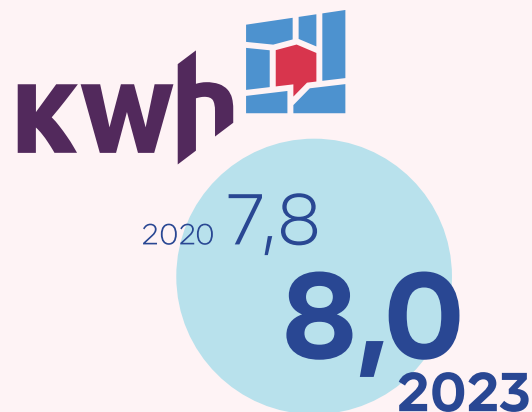
- We zijn en blijven fysiek aanwezig in de wijken en dorpen, onder andere met drie nieuwe wijkkantoren in West, Zuid en Oost.
- Onze bewoners waarderen onze dienstverlening met een 8,0 of hoger (KWH-scores).

## Hier staan we eind 2023

- Met het Huis van de Wijk in Oud Noord en de nieuwe wijkkantoren in Zuid, West en Noord en spreekuren op locatie in Oost hebben we de **aanwezigheid in de wijken versterkt** en weten de bewoners ons steeds beter te vinden.



- In de leerplanner, ons jaarlijkse opleidingsplan, wordt ruim aandacht besteed aan het goed bedienen van onze huurders.



- De waardering van onze dienstverlening was in 2020 een 7,8 en is gestegen naar een 8,0 of hoger in 2023 (gemeten door KWH).



## Slagvaardigheid

### Belangrijkste speerpunten ondernemingsplan 2020-2023

- We sturen bewust op verbetering en innovatie en gaan meer eigen verantwoordelijkheid nemen, elkaar feedback geven, samenwerken en klantgericht werken.
- We behouden de B-score op bedrijfslasten in de Aedes-benchmark.
- We brengen in 2020 de transformatie-opgave (portefeuillestrategie) in kaart en blijven deze jaarlijkse actualiseren.

## Hier staan we eind 2023

- We zien dat de interne samenwerking beter verloopt en vernieuwing van beleid, werkwijzen en producten tot stand komt.



- Er zijn snelle stappen gezet in de **digitalisering van de werkprocessen**, onder andere de implementatie van **Microsoft 365**. De belangrijkste softwareprogramma's zijn inmiddels vervangen. De informatiebeveiliging krijgt nu structureel aandacht.

- De score in het Medewerker Tevredenheid Onderzoek 2023 is een mooie 7,8 met hoge cijfers op onder andere plezier in het werk en mogelijkheden tot ontplooiing.

- We hebben de **B-score** (midden-moter) voor de bedrijfslasten in de Aedes-benchmark 2020 tot en met 2022. In 2023 was de score echter een C.



- We een portefeuillestrategie 2020-2030 opgesteld, die we in 2022 hebben geactualiseerd.



[www.tbvwonen.nl](http://www.tbvwonen.nl)

**tbv**  
wonen