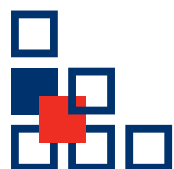
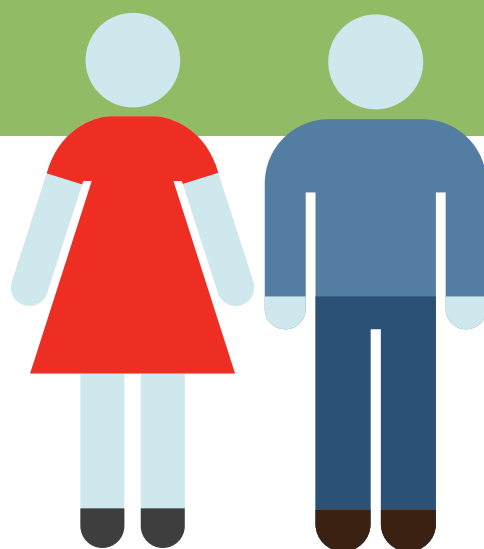


Jaarverslag 2015 in beeld



WonenBreborg

Dienstverlening

Dienstverlening:
(van ABC)

B

in de Aedes Benchmark



8,1

113.000 telefoontjes van klanten afgehandeld



7,2

Nieuwe huurders



6,6

Onderhoudsniveau binnenzijde woning



7,6

Reparaties
35% van reparatieverzoeken komt online binnen



8,2

Vriendelijkheid onderhouds-medewerker/huismeester



8,5

Woning netjes achtergelaten



Digitaal panel



936

leden dachten mee over energie, betaald huurderonderhoud, het bewonersblad en de nieuwe website.

Betaalbaarheid



+2,1%

Gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2015

0%

+1%

+2%

+2,5%

+3%

+5%



9.000

huurders kregen een huurverhoging van 1%.



Huurincasso



1,1%

Huurachterstand

1,73% in 2014

Meer automatische incasso's, nieuw systeem en intern efficiënter en effectiever aan de slag.



80

ontruimingen vanwege wanbetaling

Ontruimen doen we pas als het echt niet anders kan. Waar het kan bedenken we met huurder en maatschappelijke partners een oplossing. We stellen grenzen aan huurders die niet willen.



1194

Betalingsregelingen

Woningen en wijken

Kwaliteit woningen



Groot onderhoud

392



Planmatig onderhoud

13.866



Reparatie verzoek

54.200



A+ A B

23,9%



Nieuwbouw



Start sociale nieuwbouw

762



Voltooide nieuwbouw

213



699 nieuwbouw sociale huur

63 boven € 710,68



117 nieuwbouw sociale huur



96 boven € 710,68

Verhuur woningen



97,3% doelgroep

90% streven

Woningen verhuurd in sociale sector

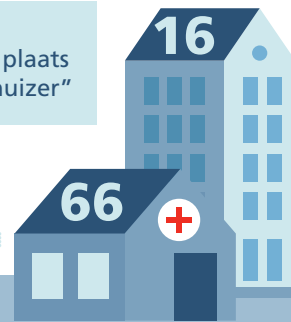
1278 woningen met huur boven €710,68



Gestart: 2 woonmakelaars

voor doorstroming ouderen

"Word een wensverhuizer in plaats van een noodverhuizer"



Gestart in Breda: de bouw van

66 woonzorgeenheden en 16 appartementen voor senioren

Leefbaarheid



€885.500,-

= 0,53% van de netto huur over 2015 (Landelijke burendag, straatspeeldag tot aan Achter de voordeur en Wijkteams.)

Verkoop woningen



98

Verkochte woningen

Het streven was 100

Verblijfsvergunningshouders

Taakstelling Tilburg:

127 (74 WBB)

Taakstelling Breda:

152 (45 WBB)

Breda 6 25 26 16

Tilburg 10 57 21 6

Verkoopstimulering

Regulier

Doorverkopen

Garage

ONZE HUURDERS EN ANDERE PARTNERS



Participatie

54

bewoners-
commissies

>15

klankbord-
groepen

HBO Wonen '99 Tilburg



Betrokken huurders die voor Tilburg meedenken over oa omgangscodes, herstructurering, servicekosten, huurbeleid. Daarnaast houden zij ook thema-avonden die druk bezocht zijn.

Bewonersplatform WonenBredurg Breda



Betrokken huurders die voor Breda meedenken over oa servicekosten, huurders-participatie, de woningwet. Ze adviseren en helpen bewonerscommissies en klankbordgroepen en leggen individuele bezoeken af.

Stichting Huurdersbelangen WonenBredurg (SHW)



In 2015 onder andere over: Huurbeleid tariefbepaling servicekosten, huurders-participatie, werving nieuwe bestuurder omgangscodes, huurdersonderhoud, streefhuur beleid.



Kijk en luister naar het SHW zelf.

kijken



Onderzoek betrokkenheid huurders



936

huurders in digitaal
klantenpanel



649

nieuwe leden die
mee willen denken



796

huurders geven aan dat er contact opgenomen kan worden om verder mee te denken (bijv. in een live huurderspanel, 1 à 2 x p.j.).



Huurders denken graag mee, maar dan digitaal of eens per jaar live



Huurders doen graag mee als er directe aanleiding is zoals bijv grootonderhoud



Bereikt met onze partners in de stad



Alliantie 2015-2018 is getekend in april 2015: prestatieafspraken met onze huurders, collega-corporaties en gemeente Breda.



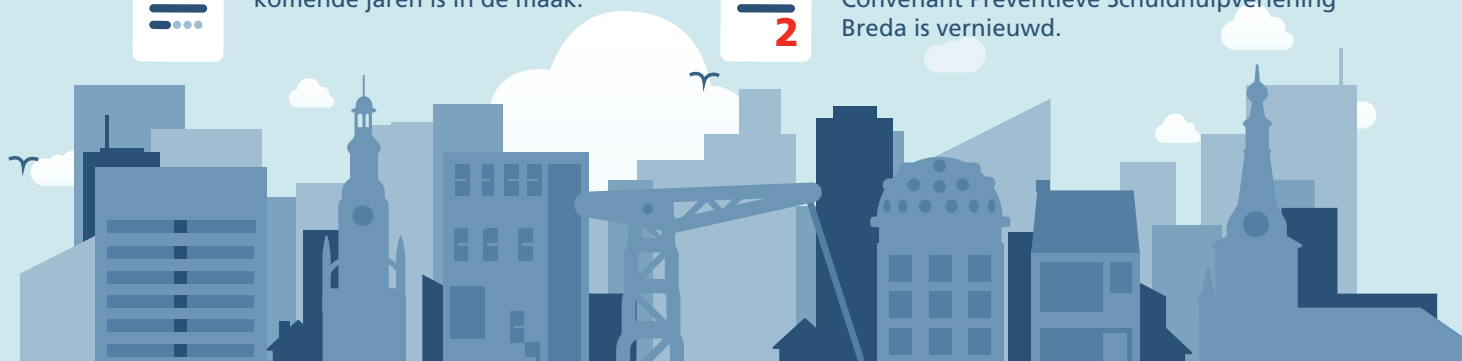
Convenant Tilburg 2015-2020 is afgesloten. Voor de 5 keer maakten we ook in die stad heldere prestatieafspraken met onze huurders als mede-opdrachtgevers, collega corporaties en de gemeente.



Convenant Hennep Tilburg De nieuwe versie voor de komende jaren is in de maak.

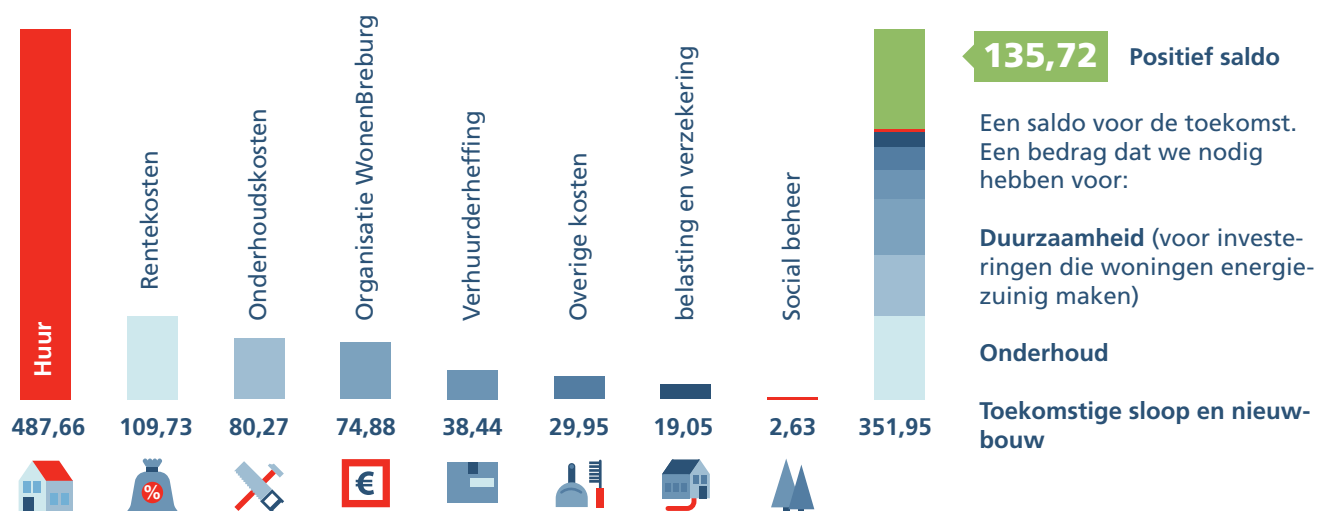


Convenant Schuldhulpverlening Tilburg is vernieuwd. Convenant Preventieve Schuldhulpverlening Breda is vernieuwd.



HUISHOUDBOEKJE EN KENGETALLEN

→ Waar gaat uw huur naar toe?



135,72 Positief saldo

Een saldo voor de toekomst. Een bedrag dat we nodig hebben voor:

Duurzaamheid (voor investeringen die woningen energiezuinig maken)

Onderhoud

Toekomstige sloop en nieuwbouw



Rente

Dit is de rente die we voor onze leningen moeten betalen.



Onderhoud aan onze woningen

Zo blijven de woningen in goede staat.



Organisatiekosten

Gedaald van 23% (2010) naar 15,4% (2015).

Dit zijn voor het grootste deel personeelskosten. Kosten voor de huismeesters, woonconsulenten in de wijk, de vakmannen van het Onderhoudsbedrijf. De medewerker van het KCC aan de telefoon. Dus in die zin ook de dienstverlening richting onze huurders.



Verhuurdersheffing en saneringssteun

Geld dat we bijdragen aan belasting richting het rijk en een bijdrage voor steun aan andere corporaties.



Overige (exploitatie) opbrengsten en kosten

Hiermee bedoelen we kosten voor schoonmaak, kosten VVE's, huurgewinning, huurkorting, vergoedingen bij grootonderhoud of herstructurering, betalingsregelingen.



Sociaal beheer en leefbaarheid

De kosten voor buurtonderzoek, schuttingen, afsluiting achterpaden. Net als het verbeteren van de leefomgeving, zoals binnentuinen, netjes houden van de gebouwen en kosten voor onze huismeesters en woonconsulenten.



Belasting en verzekering

Verder betalen we onroerende zaakbelasting, rioolbelasting en verzekering van de woningen.

→ Kengetallen

	2015	2014	2013
Exploitatie			
Gemiddelde huurverhoging per 1 juli	2,1%	4,1%	4,2%
Gemiddelde maandhuur per woning in €1	487	477	454
Huurachterstand in % van de jaarhuur	1,10%	1,73%	1,62%
Onderhoudsuitgaven per verhuureenheid in €	737	877	925

Onze organisatie

HPO* score **7,2**

6,9
2013

*High Performance Organisation

338,3 fte 371,3 fte (2013)

147

82 part-time



215

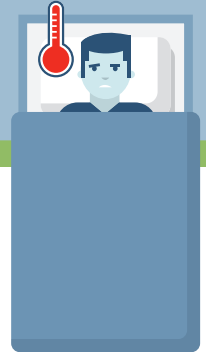
10 part-time



vrouwelijke stagiaires **12** 12 mannelijke stagiaires

16 collega's groeiden door naar een andere functie binnen WonenBregburg.

4%

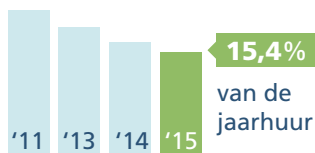


→ In 2015 is er door WonenBregburg aanzienlijk bespaard op:

Management-kosten

Inkoop-kosten

21,5%



15,4%
van de
jaarhuur



4.800.000,-



± **€ 500.000,-**

bespaard op het inkoopvolume van WonenBregburg voor de komende 3 jaar.



besparen we jaarlijks op onderhoud van CV-installaties.



± **€ 50.000,-**

besparen we jaarlijks op onderhoud van onze liften.

→ Ook dit jaar zijn we druk doende onszelf te verbeteren



Aansluitend verhuren.

Sneller de woning weer ingezet voor onze volgende huurder.



Invoering bereikbaarheidsdienst.

Meer zelf beter bereikbaar, minder afhankelijk van telefonische helpdesk.



Invoering E-content.

Gebruiksvriendelijk archiveren.



De woonmakelaar voor oudere huurders.

Gericht actie op passende woning voor oudere huurders, plus doorstroom.



Teamontwikkeling Tilburg-Noord met hulp van **Persoonlijke Profiel Analyse**. Doel: elkaar beter leren kennen om beter gebruik te kunnen maken van elkaars sterke kwaliteiten. Daarna zijn ook team Tilburg-Centrum en Breda Noord-west aan de slag gegaan.



Lean in Verzuim:

- aantal arbeidsongeschikte collega's van onderhoud toch op kantoor aan de slag met aangepast werk;
- zichtbaar voor anderen (voorbeeld);
- collega's bleken langer inzetbaar dan de afgesproken uren;
- en de verzuimperiode werd korter.





Interesse in het hele verhaal?

www.wonenbreburg.nl/jaarverslag



Volg ons en blijf als eerste op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.



LinkedIn

1.696 volgers



Twitter

3.501 volgers



Facebook

2.692 likes



2016 start Nieuwsmail

upload uw gegevens via

www.wonenbreburg.nl/nieuwsmail