

Jaarplan 2021

Inleiding

In het jaarplan 2021 sluiten wij aan bij het jaarplan 2020. Strategisch en beleidsmatig voeren wij in eerste instantie geen ingrijpende wijzigingen door en volgen wij nog steeds de route die wij in ons ondernemingsplan hebben bepaald. Wel houden wij op een aantal terreinen rekening met mogelijke aanpassingen als gevolg van de huidige coronacrisis. Dat betekent dat sommige doelen later zullen worden gerealiseerd dan gepland, maar ook dat onze werkzaamheden misschien voor de lange en zeker voor de korte termijn in aangepaste vorm worden uitgevoerd. In ieder geval zijn wij voortdurend alert op wijzigende omstandigheden die een aanpassing van beleid tot gevolg zullen of kunnen hebben. Wij zijn ons derhalve bewust van de mate van onzekerheid die dit met zich meebrengt met betrekking tot de plannen die wij kunnen maken voor 2021. Meer dan anders geldt dat de uitgangspunten voor het jaarplan onder voorbehoud zijn van eventueel noodzakelijke wijzigingen.

De uitgangspunten voor dit jaarplan zijn gebaseerd op bestaande documenten zoals de meerjarige prestatieafspraken met de gemeenten waarin wij werkzaam zijn en ons ondernemingsplan 'Duurzaam dichtbij'. De belangrijkste speerpunten in de komende periode zijn:

- Het mogelijk maken en houden van **betaalbaar wonen** in de gemeenten Bloemendaal en Velsen;
- Het zijn van de **betrouwbare, sociale corporatie** die **dicht bij** huurders, woningzoekenden en partners staat;
- Beheer voeren dat, zowel qua dienstverlening als in technische zin, van **hoge kwaliteit** is;
- **Verduurzamen**, als realistisch onderdeel van onze ambities;
- Het blijvend **financieel en inhoudelijk in staat** zijn om de ambities te realiseren.

Brederode Wonen is actief in twee gemeenten; Bloemendaal en Velsen. Het algemene beleid dat wij hanteren is voor beide gemeenten gelijk. Waar het gaat om zaken die specifiek voor één van beide gemeenten gelden, geven we dat onderscheid in dit plan aan.

Hoofdstuk 1 Bereikbaarheid en betaalbaarheid

Doelgroep

Onze belangrijkste doelstelling is huisvesting bieden aan huishoudens met een krappe beurs. Dat betekent dat Brederode Wonen er in de eerste plaats is voor mensen met lage inkomens. Deze huishoudens zijn verschillend van samenstelling; meerpersoonshuishoudens, met of zonder kinderen en kleine huishoudens, waaronder senioren. De specificaties waaraan de woningen ruimtelijk bij voorkeur moeten voldoen, verschillen per huishoudenstype. De begrenzing van de hoogte van de huurprijs van de betreffende woningen wordt voornamelijk bepaald door regelgeving van de Rijksoverheid.

Wij hebben bijzondere aandacht voor groepen zoals senioren, jongeren en de groep die uitstroomt uit instellingen voor Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang en Jeugdgezondheidszorg.

Brederode Wonen wijst conform de wettelijke mogelijkheden minimaal 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe aan huishoudens met een inkomen tot € 39.055 (prijspeil 2020).

Bereikbaarheid

Wij hebben goed zicht op welke doelgroepen wij met onze huidige voorraad kunnen bedienen. Wij zien ook dat er in een deel van ons werkgebied tekort is aan alle type woningen en voor alle doelgroepen. Het demografische gegeven van grote en voorlopig voortdurende groei van kleine huishoudens (1- en 2-persoons) leidt ertoe dat wij bij eventuele nieuwbouw vooral zullen inzetten op voor deze doelgroep geschikte woningen. Toegankelijkheid voor senioren is daarbij expliciet punt van aandacht.

Het is duidelijk dat voorzichtigheid met de voorraad geboden is. We willen immers voldoende ruimte houden voor het toewijzen van woningen aan de reguliere woningzoekenden. Dit is voor Brederode Wonen reden om op langere termijn de omvang van onze sociale voorraad tenminste gelijk te willen houden aan de huidige omvang en deze bij voorkeur uit te breiden. Dat kan eventueel – afhankelijk van omstandigheden en voorwaarden – ook in de vorm van tijdelijke huisvesting. Belangrijkste voorwaarde daarbij is de aan een dergelijk project gekoppelde langere termijnvisie. Tijdelijke huisvesting in deze omgeving mist zijn doel als er niet tegelijkertijd wordt gewerkt aan uitbreiding van permanente huisvestingsmogelijkheden.

Doorstroming

De wachttijden voor een sociale huurwoning in ons werkgebied zijn, met name in Bloemendaal, lang. Door het – waar mogelijk – bieden van maatwerk willen wij de doorstroming stimuleren. Het streven is zo lang mogelijke verhuisketens op gang te brengen, zodat er voor zoveel mogelijk woningzoekenden een passende match tussen woonbehoefte en woning kan worden gevonden. Dit moet ook bijdragen aan een antwoord op de vraag naar starterswoningen en op de vraag naar woningen voor gezinnen.

Passend toewijzen

In het kader van het passend toewijzen toppen we waar nodig huurprijzen af. Hiermee dragen wij bij aan de betaalbaarheid, maar het leidt er ook toe dat wij minder investeringsruimte hebben. De verhouding waarin wij woningen aanbieden aan woningzoekenden met recht op huurtoeslag en woningzoekenden zonder recht op huurtoeslag is ongeveer 50/50.

Woonfraude

Brederode Wonen zet zich actief in om woonfraude te voorkomen. Een woning illegaal onderverhuren belemmert immers een eerlijke verdeling van betaalbare huurwoningen. Iets wat zeker in ons werkgebied waar de wachttijden lang zijn, bijzonder onwenselijk is. Op meldingen van

vermoedens van woonfraude volgt dan ook zorgvuldig onderzoek. Als er daadwerkelijk woonfraude wordt geconstateerd, nemen wij direct passende maatregelen.

Betaalbaarheid

De lagere huuropbrengsten als gevolg van het aftoppen vormen een investering in de betaalbaarheid van onze woningen. Maar de betaalbaarheid van het wonen is niet alleen afhankelijk van de hoogte van de huur. Ook de overige woonlasten – waaronder de kosten voor energie – vallen hier onder. Bij het treffen van energiebesparende maatregelen, streven wij naar minimaal gelijkblijvende, en zo mogelijk zelfs dalende, woonlasten.

Om de investeringen in duurzaamheid te kunnen bekostigen, wordt een deel van de kosten doorberekend in een huurverhoging voor de huurder die baat heeft bij deze investering. Dat betekent in de huidige situatie dat de huurverhoging berekend wordt over helft van het investeringsbedrag. Mogelijk zal in 2021 een andere methode gekozen worden voor het bepalen van de hoogte van de huurverhoging. Toepassing van de door Woonbond en Aedes opgestelde vergoedingentabel kan leiden tot andere huurverhogingen.

Het bieden van heldere informatie over energiezuinig woongedrag en het daarbij behorende inzicht in de kosten en te behalen besparingen, maakt ook onderdeel uit van het streven naar de beperking van woonlasten. Dit doen wij middels (thema-)bijeenkomsten en artikelen in ons bewonersblad Breeduit.

Liberalisatie en verkoop

Brederode Wonen verhuurt (na realisatie nieuwbouw in 2020) 1.572 woningen. Daarvan worden 39 woningen in de vrije sector verhuurd. Van de sociale huurwoningen liggen er 973 in Bloemendaal en 560 in Velsen. Ook zijn er 11 standplaatsen en 1 woonwagen. Het heeft onze voorkeur om verkoop van ons bezit zo veel mogelijk te beperken. Voor eventuele verkoop komt in eerste instantie alleen ons niet-DAEB-bezit in aanmerking. Hierdoor kan Brederode Wonen het aantal verkopen in het sociale segment tot het minimum beperken om zo de beschikbaarheid voor de doelgroep zo optimaal mogelijk te maken. Als een woning in het sociale segment bij mutatie vrijkomt en hoge investeringen vergt, neemt Brederode Wonen in overweging tot verkoop over te gaan. Een andere reden om bij uitzondering de sociale voorraad te verkleinen kan zijn om – mits er voldoende sociale nieuwbouw ter compensatie is toegevoegd – bepaalde kwalitatief hoogwaardige woningen bij mutatie te bestemmen voor verhuur aan de lage middeninkomens. De regels om in aanmerking te blijven komen voor het verlichte regime (verhouding DAEB – niet-DAEB) vormen hierbij een randvoorwaarde. Uitgangspunt bij verkoop is dat de sociale voorraad weer wordt aangevuld met nieuwbouw zodat deze voorraad over een periode van 10 jaar minimaal gelijk blijft.

Nieuwbouw

De druk op de sociale huurwoningmarkt is in de gemeente Bloemendaal nog groter dan in de gemeente Velsen. De nieuwbouwmogelijkheden in Bloemendaal zijn echter zeer beperkt. Niet enkel vanwege de (bouw)grond schaarste, maar ook vanwege de steeds weer opspelende weerstand binnen de gemeente tegen (sociale) nieuwbouw.

Als zich in één van beide gemeenten een kans voordoet, zal Brederode Wonen deze dan ook zo mogelijk benutten ten bate van de doelgroep. Het heeft daarbij – gezien de demografische ontwikkelingen en met het oog op de doorstroming – de voorkeur om woningen toe te voegen voor één- en tweepersoonshuishoudens, geschikt voor senioren. Wij blijven ons inzetten voor het toevoegen van sociale huurwoningen op daarvoor geschikte locaties in Bloemendaal en Velsen. Uiteraard zijn we voor de realisatie daarvan afhankelijk van de medewerking en bereidheid tot initiatief van de gemeenten en de benoeming van beschikbare locaties.

Naast de door de gemeente aan te dragen ontwikkellocaties op gemeentegrond, blijft Brederode Wonen de – eveneens beperkte – andere mogelijkheden en locaties voor ontwikkeling

onderzoeken. Tot die mogelijkheden behoort ook herstructurering van eigen bezit. Onderzoek en ontwikkeling van plannen in die richting vinden zeer zorgvuldig plaats, waarbij niet voorbij wordt gegaan aan de belangen van huidige bewoners.

Een mooi voorbeeld hiervan is het in 2020 af te ronden sloop-nieuwbouwproject aan de Leidsevaart in Vogelenzang. Negen eengezinswoningen worden vervangen door 21 appartementen. Van de negen bewoners van die eengezinswoningen, zijn er 3 teruggekeerd naar de nieuwe appartementen.

Middelen die niet worden ingezet door het ontbreken van nieuwbouwmogelijkheden, zetten wij bij voorkeur in ten behoeve van een gematigd huurbeleid en het betaalbaar houden van de bestaande voorraad. Bovendien wordt een deel van de investeringsruimte aangewend voor duurzaamheidsmaatregelen.

Hoofdstuk 2 Kwaliteit en duurzaamheid

Kwaliteit van de woningen

Wij zetten in op kwalitatief behoud van onze voorraad. Dat betekent dat wij investeren in onderhoud. Er vindt jaarlijks een externe conditiemeting van een deel van het bezit plaats.

Investeren in duurzaamheid

Brederode Wonen gebruikt bij het onderhoud en de renovaties zoveel mogelijk duurzame materialen en neemt - en faciliteert de huurders bij het nemen van - energiebesparende maatregelen. Niet alleen omdat energiebesparende maatregelen het milieu ten goede komen, maar ook omdat het een woonlastenbesparing voor onze huurders betekent. Belangrijk daarbij is ook dat onze bewoners zich bewust zijn van hun energieverbruik en de wijze waarop zij hierop kunnen bezuinigen. Daar dragen wij als verhuurder aan bij door middel van goede informatievoorziening. Een voorbeeld daarvan is onze deelname aan het regionale project Energiecoaches.

Ook zetten wij in op de plaatsing van meer zonnepanelen op de daken van onze daarvoor geschikte eengezinswoningen. Middels een door ons gesloten overeenkomst met een derde partij, LENS, die de zonnepanelen aan hen verhuurt, krijgen individuele huurders de mogelijkheid om op deze wijze bij te dragen aan beperking van hun energieverbruik en aan verlaging van hun energielasten.

Vanwege de druk op de onderhoudsbegroting, is in 2020 besloten om twee van de vijf voor dat jaar geplande verduurzamingsprojecten uit te stellen en te verschuiven naar 2021. Het betreft in totaal 24 woningen. Daarnaast hebben we 1 complex (de rietenkap woningen van complex 4) met 17 woningen waarvan we in de voorbereiding een dusdanige uitloop hebben, dat we die ook in 2021 gaan uitvoeren. Ook complex 120 (10 woningen) staat voor 2021 op de planning. We actualiseren onze planning voor onderhoud en projecten. Uiteindelijk betekent dit dat we onze ambitie om onze voorraad naar gemiddeld label B te brengen, wat later, naar verwachting in 2025, zullen realiseren.

In 2021 worden volgens de aangepaste planning projecten bij 4 complexen uitgevoerd, waarbij 51 woningen een labelsprong maken van een label variërend tussen F en C naar minimaal een B-label.

Ontwikkelingen op het gebied van lokale energieopwekking, nul-op-de-meterwoningen en aardgasloze oplossingen blijven we volgen. Dit doen wij met het oog op het streven naar CO₂-neutraal bezit in 2050. We maken graag gebruik van de kennisontwikkeling en ervaringen in onze sector op dit vlak.

Hoofdstuk 3 Huisvesting specifieke doelgroepen

Urgentie

Woningcorporaties bieden huisvesting aan mensen met een laag inkomen en zetten zich daarnaast ook in voor het huisvesten van doelgroepen die (ook) om andere redenen extra hulp kunnen gebruiken bij het vinden van een passende woning. Zo biedt Brederode Wonen huisvesting aan woningzoekenden die een voorrangpositie hebben toegekend gekregen door de urgentiecommissie. De mensen die een instelling uitstromen bieden we, naar rato van onze omvang, een woning aan.

Bijzondere doelgroepen

Wij spannen ons in om aan de aan ons gevraagde capaciteit voor specifieke doelgroepen te voldoen. Drie groepen die speciale aandacht hebben zijn senioren, personen die uitstromen uit instellingen en jongeren, waarbij de nadruk in ons beleid op deze eerste twee groepen ligt.

De toenemende druk die ontstaat door het groeiende aantal uitstromers uit instellingen is actueel onderwerp van gesprek met de gemeentes en met onze samenwerkingspartners in zorg en welzijn.

Aangepaste woningen

Brederode Wonen biedt huisvesting aan woningzoekenden met een WMO-indicatie, waarbij reeds aangepaste woningen eerst worden aangeboden aan deze specifieke doelgroep. Het aantal woningen dat wij op deze wijze verhuren, hangt af van het aantal woningzoekenden met een WMO-indicatie en het aantal vrijkomende woningen. Omdat we het belangrijk vinden dat deze doelgroep passend wordt gehuisvest, toppen we de huurprijs van deze woningen zo nodig af tot onder de huurtoeslaggrens. Ook maken wij middels maatwerk uitzondering op de harde sociale grens door woningzoekenden met WMO-indicatie te huisvesten die qua inkomen boven die grens uitkomen.

Senioren

Senioren blijven steeds langer zelfstandig wonen. Soms uit eigen keuze, vaak omdat zij geen andere optie hebben. Zij komen immers steeds moeilijker in aanmerking voor een plek in een verzorgingshuis.

Om zowel deze doelgroep zo goed mogelijk te bedienen als de doorstroming middels de langst mogelijke verhuisketen op gang te brengen, biedt Brederode Wonen – onder bepaalde voorwaarden – huurmatiging aan senioren die bereid zijn van een eengezinswoning naar een appartement te verhuizen. Hiermee bedienen wij de doelgroep senioren en wordt ook de doorstroming bevorderd.

Senioren kunnen desgewenst door Brederode Wonen een zogenoemde seniorencheck laten doen. Daarbij wordt niet alleen met de bewoner(s) gesproken over de huidige woonsituatie en over eventueel gewenste aanpassingen of verhuizing, maar wordt ook de woning doorlopen op veiligheid en gemak. Huurders die tussen 1 januari 2020 en 1 januari 2021 85 jaar worden, benaderen wij in 2021 actief met dit aanbod. Voor anderen geldt dat zij zelf het initiatief kunnen nemen om deze seniorencheck uit te laten voeren.

Statushouders

Voor het huisvesten van statushouders geldt dat wij in principe ons deel van de opgave voor beide gemeenten waarin wij werkzaam zijn, uitvoeren. In de gemeente Velsen verwachten wij hier in 2021 aan te kunnen voldoen, maar kunnen wij dit bij sterke groei van de opgave niet garanderen. Wij kennen immers een lage mutatiegraad en hebben daardoor niet altijd geschikte woningen beschikbaar. Wij zijn uiteraard bereid om met de gemeenten mee te denken over passende oplossingen.

Voor de gemeente Bloemendaal ligt dit onderwerp gecompliceerder. De gemeente is op de hoogte van onze bereidheid tot samenwerking en bijdrage aan het op een verantwoorde wijze huisvesten van statushouders in ons Bloemendaals bezit. Echter, gezien de ontwikkelingen met betrekking tot de opgelopen achterstand in de opgave die de gemeente heeft wat betreft de huisvesting van statushouders, kunnen wij deze opgave niet volledig voor hen realiseren in de bestaande voorraad. Wij hebben immers ook een verantwoordelijkheid jegens andere woningzoekenden, zowel regulier als urgent.

Onze inspanning zal er evenwel op gericht zijn een zo groot als redelijkerwijs mogelijke bijdrage te leveren. Die bijdrage zal in 2021 bestaan uit het, volgens de opgave voor dat jaar, huisvesten van statushouders. Meer kunnen wij niet doen, aangezien de gemeente ervoor heeft gekozen om niet Brederode Wonen maar een ontwikkelaar de tijdelijke huisvesting te laten realiseren.

Dit ondanks de al geleverde inspanningen van Brederode Wonen om de gemeente te helpen bij de voorbereidingen en de realisatie van tijdelijke huisvesting en ondanks onze bereidheid om tijdelijke wooneenheden aan te schaffen en te plaatsen. Wij hadden namelijk graag de tijdelijke eenheden gerealiseerd die nodig zijn om de statushouders op korte termijn te huisvesten op het daarvoor door de gemeente aangewezen terrein aan het Blekersveld in Overveen. Bovendien hadden wij ook graag de permanente bebouwing voor onze rekening genomen.

Jongeren

Brederode Wonen heeft geen bestaande complexen geheel voor jongeren bestemd, maar biedt wel geschikte woningen *met voorrang* aan jongeren onder de 27 aan.

Evenwichtige woonruimteverdeling

Brederode Wonen hecht sterk aan evenwichtige woonruimteverdeling. Dat betekent dat er een redelijke verhouding bestaat tussen de toewijzing van woningen aan reguliere en de toewijzing aan overige woningzoekenden. Niet omdat die overige woningzoekenden, waaronder statushouders en andere urgenten, volgens ons minder of geen recht zouden hebben op een woning, maar omdat de reguliere woningzoekenden óók recht hebben op een woning. De juiste, redelijke verhouding is inzet voor de prestatieafspraken die wij met onze gemeenten maken. Wij streven naar een toewijzing van minimaal 65% van de woningen aan regulier woningzoekenden.

Hoofdstuk 4 Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Prettig wonen

Brederode Wonen staat voor prettig wonen in een leefbare omgeving. Aan die leefbaarheid mogen wij als corporatie beperkt bijdragen. Het Rijk heeft namelijk bepaald dat de activiteiten en uitgaven die corporaties ten bate van de leefbaarheid doen, moeten bijdragen aan de doelen 'schoon, heel en veilig'.

Wij begeven ons niet op het terrein van andere instanties. Wel werken wij veel samen met andere organisaties en voeren wij overleg om samen de leefbaarheid te verbeteren of te versterken. Belangrijke partners zijn, naast de gemeente, welzijnsinstellingen, wijkagenten, maatschappelijk werk en vluchtelingenwerk.

Activiteiten in het kader van leefbaarheid

Bewoners van Brederode Wonen vormen buurtcommissies en worden daarbij door Brederode Wonen gefaciliteerd. Een buurtcommissie signaleert problemen in de buurt en is het aanspreekpunt voor andere bewoners. Ook wordt iedere nieuwe huurder door een buurtcommissielid verwelkomd met een bloemetje. Doel is om de mensen informatie te geven over de buurt en zich welkom te laten voelen, ter bevordering van de sociale cohesie.

Aan onze huurders boven de 65 jaar bieden we een gratis WonenPlus abonnement aan, zodat huurders die het nodig hebben langer zelfstandig kunnen blijven wonen. De diensten in dit abonnement zijn allemaal in het kader van 'schoon, heel en veilig'.

Preventie huurachterstand

In het kader van leefbaarheid en betaalbaarheid dragen wij actief – al dan niet in samenwerking met andere partijen – bij aan (onder andere) preventie van huurachterstanden. De organisatie reageert snel op het ontstaan van een betalingsachterstand en treedt in contact met de betreffende huurder. Samen met de huurder wordt een oplossing gezocht voor het betalingsprobleem. Dit beleid heeft ertoe geleid dat de gemiddelde totale huurachterstand al jaren achtereen daalt. Dat dit ook in de huidige crisis in dezelfde trend wordt voortgezet is niet waarschijnlijk. Wij streven er voor 2021 naar om de gemiddelde totale huurachterstand te beperken tot een maximum van € 40.000.

Voorkomen van overlast

In het kader van leefbaarheid zetten we in op het voorkomen van overlast, het bemiddelen bij overlast en op kleinschalige bewonersinitiatieven. Voor buurtbemiddeling in Bloemendaal schakelen we de organisatie 'Meerleven' in en in Velsen 'Welzijn Velsen'.

Veiligheid

Naast de inzet op de bevordering van *sociale* veiligheid besteedt Brederode Wonen aandacht aan de *fysieke* veiligheid door het geven van voorlichting en het bieden van een tegemoetkoming in de kosten voor inbraakpreventie en brandveiligheid.

Maatschappelijk vastgoed

Brederode Wonen bezit 1 pand dat als maatschappelijk vastgoed wordt aangemerkt. Dit betreft een pand in Bloemendaal dat gehuurd wordt door Welzijn Bloemendaal.

Hoofdstuk 5 Organisatie en samenwerking

Organisatie

Brederode Wonen heeft een kleine werkorganisatie. Een belangrijk voordeel daarvan dat vooral onze klanten aangeven te waarderen is dat wij ons werkgebied en onze bewoners kennen en zij ons kennen. De lijnen zijn kort en onze huurders kunnen ons gemakkelijk bereiken. Verder maakt dit dat wij flexibel *kunnen*, maar ook *moeten* zijn. De organisatie is zich er evenwel van bewust dat de beperkte schaal ook een zekere kwetsbaarheid met zich meebrengt. Wij anticiperen hierop door waar nodig ontbrekende kennis en menskracht extern te betrekken en samen te werken met lokale collega-corporaties.

Governance

Brederode Wonen conformeert zich aan de door brancheorganisatie Aedes opgestelde Governancecode. De Raad van Commissarissen, bestaande uit drie personen, houdt conform deze code toezicht op het bestuur van de corporatie. In 2021 treedt een van de commissarissen, de zogenoemde huurderscommissaris, af. De procedure van werving en selectie voor haar opvolger start in 2020 en zal in de zomer van 2021 resulteren in de benoeming van een nieuwe commissaris op voordracht van de huurders.

Planning en control

De werkzaamheden en (financiële) resultaten worden gemonitord middels maandrapportages en kwartaalrapportages. Waar nodig wordt bijgestuurd.

De jaarplannen, begrotingen en jaarverslagen worden, evenals het ondernemingsplan, besproken met onze Raad van Commissarissen en met de Huurdersvereniging. Ook onze collega-corporaties en de gemeenten waarin wij werkzaam zijn worden geïnformeerd over ons beleid en de verantwoording ervan. Waar nodig en gewenst worden partijen hierover vooraf of tussentijds geconsulteerd.

Klantrelatie

Brederode Wonen streeft als verhuurder naar laagdrempeligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid in brede zin. Wij willen dat onze huurders weten dat zij bij ons terecht kunnen met vragen en dat zij de door hen gewenste informatie gemakkelijk kunnen verkrijgen. Goede communicatie is dus belangrijk. Om de communicatie met onze klanten zo soepel en prettig mogelijk te laten verlopen, zetten wij waar nodig en uitvoerbaar in op verdere digitalisering, zonder daarbij de menselijke maat en het belang van persoonlijk contact uit het oog te verliezen.

De voor 2020 geplande projectmatige benadering van het onderwerp klantbenadering had in 2020 moeten leiden tot een project 'klantbeleving en klantcommunicatie'. De huidige omstandigheden aangaande het coronavirus hebben de opzet hiervan vertraagd. Wij verwachten daarom dat dit project weliswaar in 2020 deels kan worden voorbereid, maar dat de uitvoering ervan in 2021 zal starten.

De in 2020 als gevolg van de coronacrisis noodgedwongen ingevoerde werkwijze waarbij het overgrote deel van de klant gerelateerde procedures contactloos is geworden, wordt na afloop van deze periode geëvalueerd. De resultaten daarvan dienen als input voor eventueel nieuw beleid op het gebied van klantcommunicatie.

Samenwerking met partners

Wij zijn ervan overtuigd dat goed afgestemde samenwerking met anderen essentieel is in het nastreven van ons doel. Daarom is Brederode actief in netwerken en samenwerkingsverbanden. Uit die samenwerking komt ook informatie naar voren die wij gebruiken voor het aanscherpen van ons beleid.

De Huurdersvereniging (HVB) – vertegenwoordigd door haar bestuur – is onze belangrijkste partner. Met de HVB bespreken wij onze beleidsvoornemens. De HVB adviseert de organisatie op een aantal belangrijke onderwerpen, waaronder het huurbeleid, en behartigt daarbij de belangen van haar achterban; onze (toekomstige) huurders. Wij zoeken samen met het bestuur van de HVB, met behoud van hun onafhankelijkheid, naar verbreding en verdieping van de samenwerking.

Middels prestatieafspraken geven we gestalte aan de samenwerking met respectievelijk de gemeente Bloemendaal en de gemeente Velsen, de HVB en de lokale collega-corporaties.

Bovendien vindt er strategische afstemming plaats met onze collega-corporaties met betrekking tot volkshuisvestelijke vraagstukken.

Hoofdstuk 6 Financiën

Algemeen

Brederode Wonen is werkzaam in Bloemendaal en Velsen. Wanneer het gaat om het doen van investeringen, maken wij de afweging in welk gebied deze investering het meest of op de beste wijze bijdraagt aan de volkshuisvestelijke opgave die wij als corporatie hebben. Dat kan op het niveau van de gemeente zijn, maar ook op buurtniveau.

Voor onze activiteiten betekent dat, dat wij de komende jaren blijven investeren in onze huidige voorraad, dat wij willen investeren in nieuwbouw en dat wij een gematigd huurbeleid voeren.

Brederode Wonen is niet voornemens niet-DAEB investeringen te doen.

Bedrijfslasten

De bedrijfslasten over 2021 zijn weergegeven in bijlage 5.

De ambitie is om te streven naar bedrijfslasten (gedefinieerd als Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten: GBNB) die maximaal € 800 per verhuureenheid bedragen. Dit naar de definitie zoals deze wordt toegepast voor de Aedes Benchmark.

Uitgaven aan het bezit

In onderstaande tabel zijn de budgetten voor 2021 opgenomen (inclusief energetische verbeteringen, gesplitst naar onderhoudsdeel en investeringsdeel):

	aantal	Onderhoud	Investering
	woningen	Budget	Budget
Reparatieverzoeken		529.000	0
Planmatig onderhoud		906.000	0
Contractonderhoud		808.000	0
Voorloopkosten projecten		58.000	0
Woningverbeteringen (renovaties)		750.000	750.000
Energetische verbetering C.004	17	320.000	292.000
Energetische verbetering C.113	3	57.000	52.000
Energetische verbetering C.115	22	415.000	378.000
Totaal	42	3.843.000	1.472.000

Ratio's

Als wij het voorgenomen programma uitvoeren, blijven wij binnen de normen die de sectorinstituten hebben gesteld. Onze continuïteit is daarmee gewaarborgd.