

# Beleidsplan KANVAZ 2026-2031



<b>HET VERHAAL VAN KANVAZ.....</b>	<b>4</b>
<b>1. MISSIE EN KERNWAARDEN.....</b>	<b>5</b>
<b>2. STRATEGISCH KADER.....</b>	<b>7</b>
<b>3. DOELENKADER EN INDICATOREN.....</b>	<b>9</b>
SD1: KANVAZ realiseert in onze regio een toereikend woonaanbod voor iedereen met een beperkter inkomen.....	9
SD2: KANVAZ zorgt voor kwaliteitsvolle, duurzame en leefbare sociale woningen en woonomgevingen.....	12
SD3: KANVAZ houdt het woonaanbod betaalbaar voor alle huurders.....	13
SD4: KANVAZ zorgt voor tevreden, gewaardeerde en ondersteunde klanten.....	15
SD5: KANVAZ werkt sterk samen met lokale besturen en partners.....	17
SD6: KANVAZ heeft tevreden, gemotiveerde en betrokken medewerkers.....	19
SD7: KANVAZ is een sterke organisatie met vlotte samenwerking tussen mensen en teams, ondersteund door heldere en consequent gebruikte processen.....	21
SD8: KANVAZ is financieel gezond door strakke budgetopvolging, efficiëntie en prioriteiten.....	23
<b>4. NIET-STRATEGIE.....</b>	<b>26</b>
<b>5. STRATEGISCH KOMPAS.....</b>	<b>27</b>

# HET VERHAAL VAN KANVAZ

**KANVAZ** is de **woonmaatschappij** die in de regio tussen **Diest, Tienen en Aarschot** betaalbare huisvesting biedt aan meer dan 3.500 gezinnen, koppels en alleenstaanden. Ze ontstond **in 2023** uit de **samenvoeging** van de 3 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) CNUZ, Diest-Uitbreiding en SWaL en 3 sociale verhuurkantoren (SVK's) Woonregt, Hageland en (deel) Spit, zoals opgelegd door de vorige Vlaamse Regering (waarbij werd bepaald dat er per afgebakend werkingsgebied nog slechts 1 woonmaatschappij actief is).

De hele operatie had uiteraard een **grote impact** op de (operationele) **werking, de klanten** en op het **personeel**. Die grote reorganisatiegolf is nu grotendeels gaan liggen en KANVAZ functioneert nu als 1 geheel. Tegelijkertijd blijft de samenvoeging van de 6 woonactoren binnen de organisatiecultuur hier en daar nog nazinderen én blijven vooral ook de uitdagingen op het gebied van sociaal wonen bijzonder groot. Er is een **groeivende vraag** naar betaalbaar wonen en dus moet er werk worden gemaakt van een groter woonaanbod maar die woningen moeten ook voldoen aan steeds hogere normen op het gebied van **woonkwaliteit** en **duurzaamheid** met bijhorend kostenplaatje. Terecht, want iedereen heeft recht op kwalitatieve huisvesting. Maar voor de woonmaatschappij KANVAZ en andere woonmaatschappijen in Vlaanderen vormt dit wel een stevige uitdaging, waarbij het geen evidentie is binnen het financieel kader van de woonmaatschappijen om het volledige plaatje te doen kloppen

## AMBITIES BELEIDSPLAN

Er was behoefte aan een stip aan de horizon waarop KANVAZ en iedereen binnen de organisatie zich kan richten en om deze richting te bepalen dienden er strategische en operationele keuzes worden gemaakt.

Die stip heeft vorm gekregen in dit voorliggend Beleidsplan 2026-2031. Het beschrijft de maatschappelijke impact en de doelen die KANVAZ wil bereiken, op kortere en langere termijn.

De **strategische doelen** hebben een doorkijk die verder reikt dan 2031. KANVAZ kijkt naar welke langetermijneffecten ze wil bereiken op het gebied van sociaal wonen in de regio waar ze actief is (Diest-Tienen-Aarschot). De **operationele doelen** vertalen deze ambities naar de kortere termijn en leggen vast wat er gerealiseerd moet worden tegen 2031.

De operationele doelen zullen jaarlijks doorvertaald worden naar **jaarplannen per team** van KANVAZ. Elk team weet zo op welke manier ze zullen bijdragen aan de strategische en operationele doelen van de organisatie en elke medewerker kan haar of zijn werk kaderen binnen het grotere plaatje.

Tegelijkertijd zal KANVAZ de voortgang van het beleidsplan nauw opvolgen en legt daarvoor een set van **indicatoren** vast. Een selectie daarvan werd uitgewerkt als "**strategisch kompas**": indicatoren die richting geven aan de beslissingen van het managementteam, directiecomité en de raad van bestuur om de organisatie op koers te houden richting de vastgelegde doelen en haar gewenste maatschappelijke impact.

# 1. MISSIE EN KERNWAARDEN

## MISSIE

Onze missie is duurzame, betaalbare en kwalitatieve huisvesting bieden.

We begeleiden onze klanten van een dak boven het hoofd naar een thuis in een warme buurt. We hanteren in onze samenwerking met klanten, medewerkers en partners een wederzijds respectvolle en vastberaden aanpak.

We hebben voortdurend aandacht voor alle belanghebbenden van onze organisatie en diversiteit in de samenleving.

## KERNWAARDEN

### Samen sterk

Wij geloven dat **samenwerking** de basis vormt voor duurzame resultaten. Wij werken actief samen met collega's en externe partners, delen kennis en tonen respect.

**Intern** bouwen we aan een open en collegiale cultuur met een mensgerichte aanpak. We communiceren transparant, geven constructieve feedback, leren uit fouten en versterken elkaar. Structuren en processen bieden daarbij duidelijkheid en ondersteuning.

**Extern** gaan we constructieve samenwerkingen aan met klanten en partners om samen te bouwen aan onze missie.

### Klant centraal

**Klantgerichtheid** betekent voor ons dat de klant centraal staat in alles wat we doen. We tonen oprechte betrokkenheid, luisteren met aandacht en zoeken naar passende, haalbare oplossingen.

**Intern** richten we processen en communicatie in op de behoeften van de klant, met aandacht voor bereikbaarheid, helderheid en efficiëntie.

**Extern** bieden we toegankelijke, respectvolle en mensgerichte dienstverlening, zodat elke klant zich gehoord, geholpen en welkom voelt.

### Daad bij het woord

Wij nemen onze **verantwoordelijkheid** en doen wat we zeggen. We tonen **eigenaarschap**, komen afspraken na en handelen transparant.

**Intern** bouwen we aan een cultuur van vertrouwen, samenwerking en professioneel handelen. Autonomie, verbinding en het ontwikkelen van competenties staan daarbij centraal.

**Extern** tonen we ons als een betrouwbare en integere partner voor klanten en partners.

### Met beide voeten op de grond

We kiezen voor een eerlijke, nuchtere en feitgerichte aanpak in denken, doen en communiceren. Ambities stemmen we af op wat haalbaar is, met duidelijke en **realistische** verwachtingen.

**Intern** baseren we keuzes op feiten, data en realistische doelstellingen. We zijn transparant over kansen én beperkingen.

**Extern** communiceren we helder over wat mogelijk is en hoe verwachtingen op een zorgvuldige manier worden gemanaged.

### Gericht op de toekomst

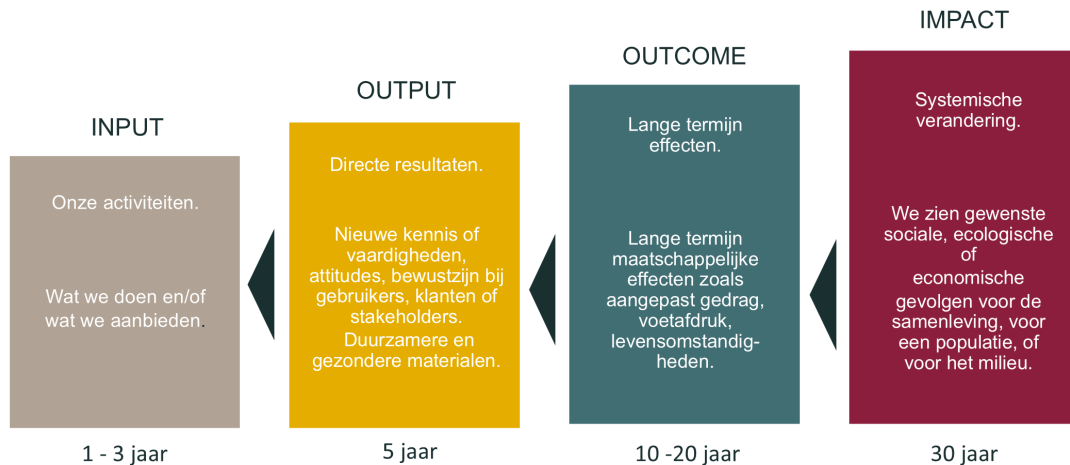
Wij wachten niet af, maar nemen **initiatief**. We denken mee, stellen verbeteringen voor en staan open voor verandering.

**Intern** stimuleren we innovatie, leergierigheid en een proactieve houding. We geven ruimte aan ideeën en vernieuwing.

**Extern** spelen we flexibel en doelgericht in op veranderende woonnoden en maatschappelijke evoluties, met het oog op duurzame en toekomstgerichte dienstverlening.

## 2. STRATEGISCH KADER

Het strategisch kader van dit beleidsplan is gebaseerd op de veranderingstheorie en beschrijft de verandering die KANVAZ finaal in de samenleving wil realiseren door middel van haar activiteiten. Het model vertrekt vanuit de gewenste impact en bouwt “van rechts naar links” verder aan de bouwstenen op strategisch en operationeel niveau en aan de activiteiten die finaal tot de impact moeten leiden.

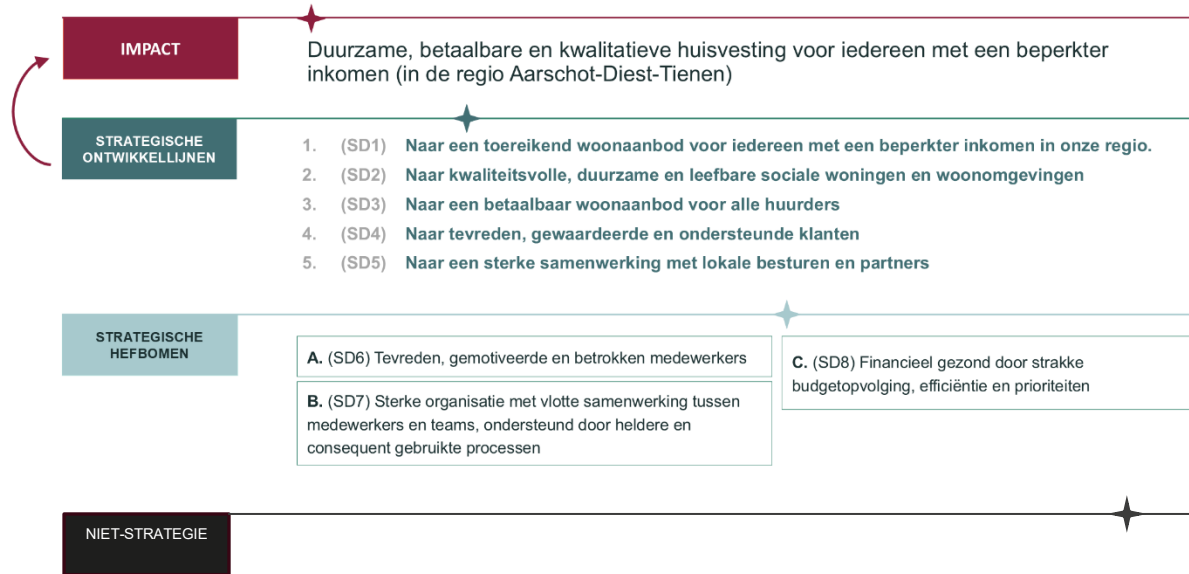


Vertaald in een strategisch kader, leidt dit tot het bepalen van een aantal strategische ontwikkellijnen en strategische hefboomen voor KANVAZ die beide bijdragen richting de **maatschappelijke impact**. De gewenste maatschappelijke impact wordt bepaald door de missie van KANVAZ.

**Strategische ontwikkellijnen** beschrijven een “van-naar-continuüm”. Ze zijn gericht op wat KANVAZ in de buitenwereld wil realiseren en focussen zich op de belangrijkste thema’s voor de klanten en externe stakeholders. Strategische ontwikkellijnen beschrijven verschillende parallelle paden richting het finale impactdoel.

**Strategische hefboomen** zijn cruciale interne werkpunten en voorwaarden. Ze zijn noodzakelijk om één of meerdere strategische ontwikkellijnen te doen slagen en stappen te zetten richting een grotere maatschappelijke impact. Ze zijn dus even essentieel en strategisch van aard als de ontwikkellijnen, maar richten zich op de binnenwereld van de organisatie.

# Strategisch kader KANVAZ



De **niet-strategie** tot slot beschrijft welke doelen de organisatie niet meer nastreeft en welke van de huidige activiteiten niet meer bijdragen aan de gewenste impact en vastgelegde strategische doelen.

### 3. DOELENKADER EN INDICATOREN

Vanuit het strategisch kader werd een doelenkader gestedilleerd. De strategische ontwikkellijnen en hefbomen werden vertaald naar strategische doelstellingen en geconcretiseerd in een reeks operationele doelen. Per doelstelling werden ook indicatoren op organisatieniveau met streefwaardes bepaald. Niet alle streefwaardes voor alle indicatoren konden al worden vastgelegd omdat er eerst nog bijkomende voorbereiding nodig is. Daarvoor moeten onder meer het patrimonium, de financiële situatie en de relevante processen verder in kaart worden gebracht wat een gerichte dataverzameling en gestructureerde ontsluiting van gegevens vereist. Bij een aantal indicatoren wordt deze voorbereiding opgenomen als streefwaarde in 2026 waarna de streefwaarde voor 2031 zal/kan worden bepaald.

#### STRATEGISCHE ONTWIKKELLIJNEN (EXTERN)

##### SD1: KANVAZ realiseert in onze regio een toereikend woonaanbod voor iedereen met een beperkter inkomen

###### OD 1.1. KANVAZ realiseert bijkomende sociale huurwoningen in lijn met het BSO (bindend sociaal objectief) en de lokale behoeften per gemeente.

Om het Bindend Sociaal Objectief (BSO) te halen in alle 18 gemeenten van het werkingsgebied van KANVAZ, worden in nauwe samenwerking met en medewerking van de lokale besturen nieuwe projecten gerealiseerd en bijkomende woningen ingehuurd. Daarvoor wordt ook beroep gedaan op externe partners en private eigenaars, onder meer via de procedure Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO). Patrimonium van andere woonmaatschappijen dat binnen het werkingsgebied van KANVAZ ligt, wordt uiterlijk in 2027 overgedragen naar KANVAZ en omgekeerd.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
1.1.1. KANVAZ is gestart met de bouw van het opgelegd aantal bijkomende sociale woningen voorzien in het groeipad BSO tegen eind 2031	585
1.1.2. KANVAZ heeft een projectplanning gebaseerd op het te behalen BSO	Uitvoeren van de planning
1.1.3. KANVAZ zet verder in op het inhuren van private woningen met het oog op een kwaliteitsvol en duurzaam ingehuurd patrimonium	510
1.1.4. KANVAZ heeft uiterlijk in 2027 alle patrimonium van andere woonmaatschappijen binnen haar werkingsgebied overgenomen en omgekeerd	100%

### OD 1.2. KANVAZ biedt betaalbare koopwoningen en leningen aan.

KANVAZ beperkt zich in haar werking niet enkel tot het aanbieden van sociale huurwoningen. Hoewel de primaire focus ligt op het realiseren van voldoende sociale huurwoningen voor mensen in de laagste inkomenscategorieën, blijft het de ambitie om voor iedereen met een beperkter inkomen een voldoende ruim en betaalbaar woningaanbod te voorzien. Dat doen we zowel door het aanbieden van sociale koopwoningen als door het begeleiden van kandidaten bij hun aanvraagdossier voor een Vlaamse Woonlening.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
1.2.1. KANVAZ zet verder in op sociale koopwoningen die al in planning staan en bijkomend waar er vraag is vanuit het lokale bestuur	In lijn met vraag lokaal bestuur
1.2.2. KANVAZ doet aan kredietbemiddeling van de Vlaamse Woonlening waarbij 95% van de opgestarte dossiers voor de Vlaamse Woonlening succesvol wordt afgerond	>95%

### OD 1.3. KANVAZ onderzoekt opportuniteiten voor de aankoop van gronden en panden.

Gronden en panden van publieke en private spelers worden aangekocht om bijkomende sociale woningen te realiseren. Daarvoor worden de opportuniteiten op de markt verkend, wordt het voorkeurecht uitgeoefend daar waar mogelijk en opportuun en worden via de procedure Aankoop Goede Woning woningen van private partners opgenomen in het patrimonium van KANVAZ.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
1.3.1. KANVAZ onderzoekt alle binnenkomende opportuniteiten voor de aankoop van private gronden en panden, passend binnen het plan met lokale besturen	In lijn met plan lokaal bestuur

#### **OD 1.4. KANVAZ verkent aanvullende mogelijkheden voor een betaalbaar woonaanbod als hefboom om bijkomende sociale huurwoningen te realiseren.**

Ondanks het feit dat de focus van KANVAZ als woonmaatschappij ligt op het realiseren van een betaalbaar woonaanbod voor de doelgroep die in aanmerking komt voor sociaal wonen, wordt ook ingezet op geconventioneerde huurwoningen (budgethuurwoningen) en worden ook mogelijkheden verkend om een aanvullend aanbod te realiseren voor specifieke doelgroepen zoals studenten of via specifieke woonvormen zoals cohousing.

<b>Indicatoren op organisatieniveau</b>	<b>Streefwaarde 2031</b>
1.4.1. KANVAZ volgt de regelgeving en dynamieken op voor een aanvullend betaalbaar woonaanbod op het sociaal woonaanbod	studie op vraag lokaal bestuur
1.4.2. KANVAZ zet in op geconventioneerde huren in private projecten als voorwaarde en hefboom om bijkomende sociale woningen te realiseren in gemeenten waar het BSO tegen 2030 niet wordt gehaald in de projectplanning.	Vastleggen hoeveel inzet waar wordt ingezet

#### **OD 1.5. KANVAZ zorgt voor een snelle toewijzing, maximale bezetting van haar woningen en een beperkte leegstand.**

Het volstaat uiteraard niet om enkel meer woningen te realiseren. Om ervoor te zorgen dat kandidaten ook effectief een woning kunnen toegewezen krijgen, beperkt KANVAZ de leegstand van bestaand patrimonium, zorgt ze voor een snellere toewijzing van woningen aan kandidaten en zorgt ze actief voor een optimale bezetting van haar woningen door het juiste type woning aan te bieden en te verhuren op basis van de gezinssamenstelling. Om de frictieleegstand bij eerste gebruik of bij huurderswissel te beperken, wordt vooral ingezet op een geoptimaliseerde en efficiënte toewijsprocedure.

Hoewel de structurele leegstand (van woningen die wachten op renovatie of vervangingsbouw) moeilijker te sturen valt en eigen is aan het onderhouden van een groot patrimonium, wordt ook die leegstand onder controle gehouden door een langetermijnplanning voor onderhoud en renovatie, en door waar mogelijk een tijdelijke alternatieve invulling.

<b>Indicatoren op organisatieniveau</b>	<b>Streefwaarde 2031</b>
1.5.1. KANVAZ reduceert de frictieleegstand tot minder dan 3,5% van het patrimonium tegen 2031	< 3,5%
1.5.2. Maximum doorlooptijd tussen vrijkomen en opnieuw verhuren van een pand wordt nageleefd en ingekort waar KANVAZ het zelf in de hand heeft	100%

## SD2: KANVAZ zorgt voor kwaliteitsvolle, duurzame en leefbare sociale woningen en woonomgevingen

### OD 2.1. Eigen en ingehuurde woningen van KANVAZ zijn toekomstbestendig en voldoen aan de hedendaagse normen op vlak van woonkwaliteit en duurzaamheid.

De bestaande én de nieuw gerealiseerde woningen van KANVAZ moeten de tand des tijds kunnen doorstaan. Dat impliceert dat we ze goed onderhouden, de nodige herstellingswerken uitvoeren en grondiger renoveren indien nodig zodat ze voldoen aan de woonkwaliteitsnormen (die vanuit Vlaanderen worden opgelegd), maar ook energiezuiniger worden gemaakt. Voor nieuw te realiseren patrimonium worden ontwerprichtlijnen gehanteerd die ervoor zorgen dat nieuwe woonprojecten toekomstbestendig worden gebouwd en gerenoveerd.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
2.1.1. KANVAZ heeft een conditiestaatmeting van het volledige patrimonium waarbij de conditiestaat is opgemeten en gekoppeld aan de woningkenmerken en conditiescores van Wonen in Vlaanderen.	Jaarlijkse geüpdatete conditiestaatmeting
2.1.2. Elke technische melding voor herstellingen wordt binnen vijf werkdagen opgevolgd met een actie.	100%
2.1.3. De energieprestatie (EPC) van de woningen wordt gemonitord en verbeterd.	100%
2.1.4. KANVAZ stimuleert eigenaars tot het uitvoeren van renovaties op basis van de conditiestaatmeting van de ingehuurde woningen	Jaarlijkse opvolging
2.1.5. KANVAZ heeft een renovatieplanning gebaseerd op de conditiestaatmeting van het patrimonium.	Jaarlijks geüpdatete renovatieplanning
2.1.6. De opgestelde renovatieplanning binnen de legislatuur 2026-2031 wordt volledig uitgevoerd.	100%
2.1.7. KANVAZ evalueert jaarlijks de ontwerp- en bestekrichtlijnen	Jaarlijks

## **OD 2.2. KANVAZ investeert in leefbare woonbuurten en streeft naar een gezonde sociale mix van bewoners.**

Er gaat niet enkel aandacht naar de woningen van KANVAZ zelf, maar we besteden ook uitgesproken zorg aan de omgeving van de woningen. Die wordt bij nieuwe projecten op een aangename, aantrekkelijke en duurzame manier ingericht waarbij er ook expliciet aandacht gaat naar het voorkomen van overlast en samenlevingsproblemen. Met een mix aan woningtypes en woonaanbod binnen projecten zorgen we ook voor een gezonde mix van bewoners en doelgroepen, en door een versterkte buurt- en wijkwerking en heldere, proactieve communicatie naar de buurt verhogen we het draagvlak voor sociaal wonen. KANVAZ geeft extra aandacht aan de doelgroep van gezinnen met kinderen, jongeren en alleenstaande senioren.

<b>Indicatoren op organisatieniveau</b>	<b>Streefwaarde 2031</b>
2.2.1. Het aantal gegronde meldingen van overlast bij KANVAZ daalt jaarlijks	Daling
2.2.2. KANVAZ organiseert fysieke wijk- of buurtactiviteiten per gemeente. KANVAZ heeft hierbij extra aandacht voor gezinnen met kinderen, jongeren en alleenstaande senioren.	100% uitvoering plan van aanpak
2.2.3. KANVAZ realiseert in elk nieuw groter woonproject in functie van leefbaarheid en sociale cohesie een gemengde invulling (combi sociaal huur- en/of koopaanbod en/of aanvullend betaalbaar woonaanbod) indien dit financieel haalbaar en wenselijk is in functie van BSO.	In 100% van nieuwe grotere woonprojecten wordt een gemengde invulling gerealiseerd wanneer financieel haalbaar en wenselijk voor BSO

## **SD3: KANVAZ houdt het woonaanbod betaalbaar voor alle huurders**

### **OD 3.1. KANVAZ voert een transparant, mensgericht en consequent debiteurenbeheer.**

De betaalbaarheid van wonen voor alle doelgroepen binnen de huurders van KANVAZ staat voorop. Tegelijkertijd vormen de huurinkomsten (uit eigen en ingehuurde woningen) en de doorgerekende huurlasten de enige structurele bron van inkomsten voor de woonmaatschappij en is het dus belangrijk om deze te garanderen. KANVAZ werkt daarom een kader voor debiteurenbeheer uit dat menselijk is en rekening houdt met de financiële draagkracht van huurders, maar dat wel consequent wordt toegepast. Hierbinnen wordt extra aandacht gegeven aan gezinnen met minderjarige kinderen.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
3.1.1. Het percentage achterstal (openstaande vorderingen / verwachte omzet) bij zittende huurders is lager dan 1% door intensere opvolging en consequente acties	< 1%

### OD 3.2. KANVAZ zorgt voor de correcte huurprijs in lijn met de wetgeving.

Om ervoor te zorgen dat huurders van KANVAZ niet te veel betalen, is het belangrijk om de huurprijs van de eigen panden steeds snel en correct te herzien bij wijzigingen in het dossier van de huurder en zijn woning (inkomen, gezinssamenstelling, marktwaarde van de woning) en een huurprijs bij de ingehuurde panden te hanteren waarbij de huursubsidies zijn gegarandeerd. Ook de huurpremies voor kandidaat-huurders op de wachtlijst drukken de huurkosten voor zij die geen sociale woning (meer) huren.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
3.2.1. Jaarlijkse herziening van de huurprijzen van de eigen panden.	100%
3.2.2. Jaarlijkse controle van de ingehuurde panden om de huursubsidie te garanderen.	100%
3.3.3. Elke kandidaat-huurder die minstens 4 jaar onafgebroken op de wachtlijst staat, wordt door KANVAZ ondersteund om de Vlaamse huurpremie te ontvangen.	100%

### OD 3.3. KANVAZ drukt de woonkost voor huurders.

De huurprijs wordt bepaald op basis van het inkomen, de gezinssamenstelling, de marktwaarde van de woning en de door te rekenen huurlasten. De mogelijkheden voor KANVAZ om de woonkost voor de huurder te beïnvloeden, zijn bijgevolg beperkt tot de huurlasten. Door in te zetten op een energiezuiniger patrimonium, een snelle opvolging van herstellingen, de sensibilisering van huurders in hun energieverbruik en het aanrekenen van correcte maandelijkse voorschotten voor individueel energieverbruik, kunnen de maandelijkse bijkomende kosten voor huurders van KANVAZ evenwel worden beperkt. Ook een zuinig gebruik en beheer van de gemeenschappelijke ruimtes, samen met een efficiënt onderhoud, draagt bij tot het beheersen van de woonkosten voor huurders.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
3.3.1. Raamovereenkomsten voor alle relevante huurlasten om betaalbare en kwalitatieve oplossingen te garanderen	Raamovereenkomsten voor 100% uitgerold en structureel beheerd

3.3.2. Een aanzienlijk aandeel van de woningen worden tegen 2031 energiezuinig gebouwd of gerenoveerd waardoor de energiefactuur van de huurder daalt en dus ook de huurlasten	100% aandeel
3.3.3. Jaarlijks worden alle voorschotten voor individueel energieverbruik herbekeken op basis van de afrekeningen zodat er een meer gespreide betaling is en minder kans is op een hoge afrekening.	100%
3.3.4. KANVAZ neemt jaarlijks verschillende initiatieven om te sensibiliseren rond energieverbruik in de woning.	100% uitvoering plan van aanpak

## SD4: KANVAZ zorgt voor tevreden, gewaardeerde en ondersteunde klanten

### OD 4.1. KANVAZ is maximaal bereikbaar voor klanten

Een goede dienstverlening voor klanten begint bij een vlotte bereikbaarheid. KANVAZ zorgt ervoor dat klanten gemakkelijk bij de woonmaatschappij terecht kunnen met vragen, meldingen of klachten. Wij zijn zowel fysiek, telefonisch als digitaal bereikbaar en zorgen voor korte communicatielijnen tussen klanten en KANVAZ.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
4.1.1. Klanten krijgen binnen de 5 werkdagen een eerste inhoudelijk antwoord op hun vragen, meldingen of klachten die via e-mail binnenkomen.	100 %

### OD 4.2. KANVAZ creëert een goede relatie en verbondenheid met haar klanten en heldere wederzijdse verwachtingen

Door een heldere en frequente communicatie met klanten kennen klanten de werking van KANVAZ, weten ze wat ze kunnen verwachten qua dienstverlening en welke plichten zij als klant moeten nakomen. Onze communicatie is duidelijk, laagdrempelig en correct en houdt rekening met de diversiteit binnen onze klanten. Hierbij is extra aandacht voor gezinnen met kinderen, jongeren en alleenstaande senioren. We bouwen ook aan een goede klantenrelatie door op geregelde tijdstippen ontmoeting te creëren tussen KANVAZ en haar klanten.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
4.2.1. Elke medewerker van KANVAZ die rechtstreeks in contact staat met klanten, heeft een opleiding gevolgd over duidelijke taal, klantgerichtheid en diversiteit klantengroepen.	100%
4.2.2. Elke huurder van KANVAZ heeft toegang tot het digitaal klantenportaal GNP.	100%
4.2.3. Elke medewerker van KANVAZ zorgt voor communicatie op maat van de klantengroep.	100% uitvoering plan van aanpak

### OD 4.3. KANVAZ zorgt voor een gelijkwaardige, kwalitatieve en oplossingsgerichte dienstverlening op maat

De klantenrelatie en de tevredenheid van klanten wordt naast een goede bereikbaarheid vooral versterkt door een kwalitatieve dienstverlening. We zorgen voor goede huurdersbegeleiding en huuradministratie, een vlotte opvolging van kandidatendossiers en toewijzing van woningen en een goede ondersteuning van eigenaars, kopers en leners. Alle klanten krijgen dus een gelijkwaardige dienstverlening, maar we houden rekening met de diversiteit en de verschillen in ondersteuningsnood binnen elke klantengroep zodat iedereen een dienstverlening op maat krijgt.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
4.3.1. KANVAZ organiseert een tevredenheidsbevraging voor alle klantengroepen	Voor elke klantengroep is de bevraging ontwikkeld, uitgerold en opgenomen in een structurele cyclus
4.3.2. KANVAZ organiseert interviews over klantencontacten en cases	100% vastgelegde frequentie
4.3.3. De afgesloten Service Level Agreement met de externe dienstverlener voor herstellingen en onderhoud van technische uitrustingen wordt strikt opgevolgd en gerespecteerd	100% SLA
4.3.4. De afgesloten Service Level Agreement met de externe dienstverlener voor poetsen wordt strikt opgevolgd en gerespecteerd	100% SLA
4.3.5. De afgesloten Service Level Agreement met de externe dienstverlener voor groenonderhoud wordt strikt opgevolgd en gerespecteerd	100% SLA

#### OD 4.4. Alle medewerkers van KANVAZ streven naar tevreden klanten

Een goede dienstverlening en de tevredenheid van klanten hangt niet enkel af van de middelen die je daarvoor inzet, van de doorlooptijd voor klachten en meldingen of van een correcte begeleiding. Ook de klantgerichte houding, het empathisch vermogen en de menselijke aanpak van medewerkers speelt daarin een belangrijke rol.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
4.4.1. Jaarlijkse analyse van steekproeven van opgenomen telefoongesprekken op klantgerichtheid en interviews met de medewerkers over de resultaten.	100%

### SD5: KANVAZ werkt sterk samen met lokale besturen en partners

#### OD 5.1. KANVAZ werkt nauw samen met lokale besturen en private partners om het bindend sociaal objectief te realiseren en antwoord te bieden op de lokale woonnoden.

Om effectief tot een sterke uitbreiding van het woonaanbod in de regio te komen, heeft KANVAZ de gemeenten en andere partners nodig. Lokale besturen bepalen (in de raad van bestuur, de zonecomités en het lokaal woonoverleg) het woonbeleid, verlenen vergunningen voor projecten en kunnen patrimonium ter beschikking stellen in functie van het uitbreiden van het woonaanbod. Private partners bouwen mee aan extra woningen of zetten hun eigen patrimonium in als sociale of budgethuurwoning.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
5.1.1. KANVAZ neemt minimaal 1 maal per jaar per gemeente deel aan het Lokaal Woonoverleg	1x per jaar per gemeente
5.1.2. KANVAZ overleg heeft minstens 1 keer per 2 jaar met elke gemeente in haar regio over de plannen richting het behalen van het BSO.	1x per 2 jaar per gemeente
5.1.3. Alle bouwprojecten van KANVAZ zijn positief geadviseerd op het lokaal woonoverleg door de lokale besturen	100%
5.1.4. KANVAZ bespreekt 1x per jaar het toewijzingsbeleid binnen het zonecomité	1x per jaar per zonecomité
5.1.5. KANVAZ overlegt minstens 1 keer per jaar met private partners in functie van het promoten van geconventioneerde verhuur.	1x per jaar

### **OD 5.2. KANVAZ werkt nauw samen met lokale besturen en partners in functie van een goede dienstverlening naar klanten.**

Ook in de dienstverlening naar klanten (en huurders in het bijzonder) staat KANVAZ niet alleen. Lokale besturen, welzijnspartners, politie, afvalintercommunales Ecowerf en anderen dragen allemaal hun steentje bij in een aanvullende, sociale dienstverlening voor klanten.

<b>Indicatoren op organisatieniveau</b>	<b>Streefwaarde 2031</b>
5.2.1. KANVAZ overlegt met partners in functie van een goede dienstverlening voor klanten.	100% vastgelegde frequentie
5.2.2. KANVAZ be vraagt jaarlijks de tevredenheid van partners over de samenwerking.	1 bevraging

### **OD 5.3. KANVAZ maakt heldere afspraken met lokale besturen en partners over rollen en verantwoordelijkheden.**

Elk lokaal bestuur en elke partner heeft zijn eigen rol en verantwoordelijkheid in het brede dienstverleningspakket naar klanten van KANVAZ. Om ervoor te zorgen dat die helder is voor iedereen en ook consequent wordt opgenomen, worden die rollen en verantwoordelijkheden verduidelijkt in duidelijke samenwerkingsafspraken.

<b>Indicatoren op organisatieniveau</b>	<b>Streefwaarde 2031</b>
5.3.1. KANVAZ maakt met elk lokaal bestuur en elke partner heldere werkafspraken over taak- en rolverdeling.	100%
5.3.2. KANVAZ ontwikkelt een visie op huurbegeleiding en maakt hierover afspraken met partners in functie van sociale begeleiding.	100% uitvoering plan van aanpak volgens gemaakte afspraken

#### **OD 5.4. KANVAZ versterkt haar imago en communiceert helder naar de buitenwereld, partners en lokale besturen.**

KANVAZ streeft naar diversiteit binnen projecten zodat sociaal wonen zich optimaal integreert in de buurt met gemengde functies en woningen. Bouw- en woonprojecten kunnen echter op weerstand botsen bij de buurt. Angst voor hinder en overlast door de groeiende populatie, angst voor groeiende diversiteit en voor samenlevingsproblemen, brengen burgers in het verweer tegen sociaal wonen. Door het onderhouden van een goed contact met de buurt, door heldere informatie en communicatie en het inzetten op een aangename, duurzame, nette en veilige omgeving rond de sociale woningen (zie OD 2.2.) groeit het draagvlak in de buurt.

<b>Indicatoren op organisatieniveau</b>	<b>Streefwaarde 2031</b>
5.4.1. KANVAZ organiseert voor elk nieuw woonproject of grote wijkrenovatie infovergaderingen voor de buurt in samenwerking met lokale besturen en partners.	Voor elk nieuw project of grote wijkrenovatie
5.4.2. KANVAZ werkt via diverse acties aan een positief imago sociaal wonen (sociale media- minstens x keer per jaar nieuwsbrief over lopende projecten en realisaties, campagnes, ...)	100% vastgelegde frequentie

## **STRATEGISCHE HEFBOMEN (INTERN)**

### **SD6: KANVAZ heeft tevreden, gemotiveerde en betrokken medewerkers**

#### **OD 6.1. KANVAZ is een warme plek waar werknemers worden gewaardeerd en betrokken.**

Bij KANVAZ streven we naar een cultuur van waardering voor en ondersteuning bij elkaars werk. We zijn niet louter gefocust op onze eigen taak, maar nemen ook een rol en verantwoordelijkheid op voor anderen en voor de organisatie. KANVAZ zorgt voor een warm onthaal van medewerkers, voor aangename werkplekken en voor verbinding en verbondenheid tussen alle collega's.

<b>Indicatoren op organisatieniveau</b>	<b>Streefwaarde 2031</b>
6.1.1. KANVAZ organiseert minstens 1 teamdag voor elk team	100%
6.1.2. Voor elke nieuwe medewerker is een warme onboarding voorzien.	100%
6.1.3. De gemiddelde tevredenheidsscore bij medewerkers in de SONAR-checklist evolueert positief	Positieve evolutie

**OD 6.2. KANVAZ haalt en houdt de juiste profielen in huis en zorgt voor coaching en groei in expertises en competenties.**

Bij KANVAZ baseren we ons op het ABC-model voor teamwerking en leidinggeven: we vergroten het vertrouwen en de autonomie (A) van medewerkers, versterken de binding en verbinding met collega's (B, zie ook OD 6.1 en 7.4) en ondersteunen de ontwikkeling van competenties (C) via opleidingen, feedback, talentontwikkeling en groeikansen.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
6.2.1. KANVAZ heeft een stabiel organogram waarin alle functieprofielen zijn ingevuld, indien nodig via een tijdelijke aanwerving	100% ingevulde functieprofielen
6.2.2. Voor elk team wordt jaarlijks een opleidingsplan opgemaakt	Voor alle teams
6.2.3. Voor het coördinatoren- en managementteam wordt een opleidingsplan rond leidinggeven opgemaakt	Alle medewerkers hebben het opleidingsplan gevolgd.
6.2.4. Elke medewerker heeft minstens 1 x per jaar een feedbackgesprek met zijn/haar leidinggevende volgens een vastgelegd format	100%
6.2.5. Elke medewerker heeft minstens 1 x per jaar een evaluatiegesprek met zijn/haar leidinggevende volgens een vastgelegd format	100%

**OD 6.3. Medewerkers zijn geëngageerd voor de missie van KANVAZ en gemotiveerd om deze mee uit te dragen.**

Om de missie, kernwaarden en de doelstellingen van KANVAZ te realiseren, is het essentieel dat ook de medewerkers van deze missie doordrongen zijn en geëngageerd zijn om ze mee waar te maken. Dat uit zich in de eerste plaats in hun eigen werk en in de ondersteuning die ze bieden naar collega's, maar ook in de manier waarop ze zich uitspreken over KANVAZ en waarop ze het imago van de woonmaatschappij versterken bij externen.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
6.3.1. Introductie en onderschrijving van missie, kernwaarden en beleidsplan van KANVAZ tijdens onboarding	100%
6.3.2. In alle presentaties voor klanten, partners en het brede publiek wordt de missie van KANVAZ geïntegreerd.	100%

## SD7: KANVAZ is een sterke organisatie met vlotte samenwerking tussen mensen en teams, ondersteund door heldere en consequent gebruikte processen

### OD 7.1. KANVAZ werkt een visie, strategie en beleid uit en speelt wendbaar in op veranderende omstandigheden

Op basis van een goede omgevingsanalyse, een goede opvolging van signalen van klanten, stakeholders en partners en een goede rapportage van de doelstellingen uit het beleidsplan, speelt KANVAZ flexibel in op veranderende omstandigheden. De focus in het beleidsplan en de jaarplannen kan verschuiven naargelang de noodzaak en ook interne acties kunnen worden genomen om in te spelen op behoeften bij medewerkers of de werking te professionaliseren.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
7.1.1. Minstens 2x per jaar wordt het beleidsplan op het MT besproken, geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig. Er is telkens terugkoppeling naar bestuur en medewerkers	100%
7.1.2. Elk team van KANVAZ heeft een jaarplan	100%
7.1.3. Jaarlijks wordt een strategie-dag met MT en CT georganiseerd om de voortgang van de jaarplannen te bespreken. Conclusies worden in elk team besproken.	100%

### OD 7.2. KANVAZ zorgt voor de uitvoering en opvolging van genomen beslissingen.

In uitwerking van het beleidsplan en de doelstellingen die daarin werden vastgelegd, worden op het niveau van de raad van bestuur, directiecomité en managementteam beslissingen genomen die de organisatie op de rails moet houden en ons dichterbij onze doelen brengen. Het is essentieel dat afdelingen, teams en medewerkers goed geïnformeerd zijn over deze beslissingen en dus goed weten wat er precies van hen wordt verwacht. Maar het is minstens even belangrijk dat deze ook consequent worden uitgevoerd en opgevolgd.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
7.2.1. Voor alle vastgelegde indicatoren binnen het beleidsplan en de jaarplannen wordt de nodige dataverzameling op poten gezet.	100% van de nodige data is beschikbaar en wordt systematisch verzameld
7.2.2. Relevante organisatie-brede beslissingen van de raad van bestuur en directiecomité worden na elke vergadering gecommuniceerd aan de medewerkers.	100%
7.2.3. Relevante organisatie-brede beslissingen van het managementteam worden gecommuniceerd aan de medewerkers	100%

### OD 7.3. KANVAZ werkt professioneel en optimaliseert het horizontaal en procesgericht werken.

Om onze dienstverlening te optimaliseren, maar ook om projecten vlotter te laten lopen en de financiële gezondheid van KANVAZ te bewaken, is het belangrijk dat ons werk efficiënt wordt georganiseerd. Er zijn heel wat verschillende workflows en processen waarbij verschillende mensen en teams zijn betrokken en het is dus essentieel dat de communicatie vlot verloopt, dat procedures worden gevolgd en dat iedereen weet in welke stap van het proces ze zitten. Voor processen waarvoor nog geen procedure, reglement of afspraak bestaat, wordt dit uitgewerkt en vervolgens worden deze consequent binnen de organisatie doorgevoerd.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
7.3.1. Elk teamoverschrijdend proces binnen KANVAZ is uitgewerkt met een aangestelde procesverantwoordelijke.	100%
7.3.2. KANVAZ gebruikt de ERP-software (Gashnet Plus) om processen te optimaliseren	100% uitvoering plan van aanpak

### OD 7.4. Teams en medewerkers van KANVAZ kennen elkaar, wisselen informatie uit en werken samen.

Vermits teams en medewerkers binnen de organisatie verspreid zitten en niet met iedereen contact hebben, is het belangrijk om een goede interne uitwisseling te creëren. Dat versterkt het groepsgevoel en de samenwerking en finaal ook de resultaten die we als organisatie boeken. We voorzien daarom in goede interne communicatie, uitwisseling, formele en informele contactmomenten en teamoverschrijdend overleg.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
7.4.1. KANVAZ organiseert jaarlijks een personeelsactiviteit voor alle medewerkers	1x per jaar
7.4.2. KANVAZ organiseert jaarlijks een teambuilding per team/afdeling	1x per jaar
7.4.3. Een tweemaandelijks interne nieuwsbrief informeert over projecten en activiteiten van de verschillende teams en afdelingen.	Elke 2 maanden

## SD8: KANVAZ is financieel gezond door strakke budgetopvolging, efficiëntie en prioriteiten

### OD 8.1. KANVAZ heeft een sterk en sluitend financieel plan in functie van de financiële leefbaarheid op korte en lange termijn.

Of KANVAZ er effectief in slaagt om haar doelen te bereiken, wordt ook grotendeels bepaald door haar financiële draagkracht. Verhuur van sociale woningen is per definitie een verlieslatende activiteit, maar door maximaal te werken binnen de subsidieplafonds, te zoeken naar alternatieve financiering en door de kosten onder controle te houden, kan ook op langere termijn de financiële gezondheid van KANVAZ worden gegarandeerd. Dat vergt dus een helder plan dat nauwgezet wordt opgevolgd.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
8.1.1. KANVAZ beschikt over een financiële planning die bepaalt wat financieel haalbaar en wenselijk is. De planning wordt opgevolgd via een financieel kompas, waarbij de FiGi-scores van Wonen in Vlaanderen, die de kredietwaardigheid van een woonmaatschappij meten, worden gehanteerd om te bepalen wat financieel haalbaar en wenselijk is.	Jaarlijkse geüpdatete financiële planning en financieel kompas
8.1.2. KANVAZ heeft een meerjarenbegroting in lijn met de financiële planning	Meerjarenbegroting afgestemd op financiële planning
8.1.3. Het managementteam en elke manager binnen KANVAZ heeft een jaarbegroting voor zijn/haar teams.	Jaarlijkse opmaak jaarbegroting

### **OD 8.2. Iedereen binnen KANVAZ handelt kostenbewust en in lijn met de beschikbare budgetten en subsidieplafonds.**

Een goed financieel plan en heldere budgetrichtlijnen voor alle afdelingen en teams, worden ook strikt opgevolgd om effectief binnen de contouren van de financiële marges te blijven. Dat impliceert dat alle medewerkers van KANVAZ kostenbewust handelen en acties ondernemen om de kosten onder controle te houden. Er wordt maximaal gebruik gemaakt van gesubsidieerde financiering via Wonen in Vlaanderen (FS3-FS4-financiering...) en andere subsidiekanalen en tegelijkertijd worden investeringen met de eigen middelen zoveel mogelijk beperkt.

<b>Indicatoren op organisatieniveau</b>	<b>Streefwaarde 2031</b>
8.2.1. Uitgaven blijven binnen de jaarbegroting	100% binnen jaarbegroting
8.2.2. Investeringen worden maximaal gedekt door de gesubsidieerde financiering (via Wonen in Vlaanderen en andere subsidiekanalen)	<95% van subsidieplafond (WiV en andere subsidies)
8.2.3. KANVAZ heeft een financieel kompas en volgt op binnen het managementteam en bestuur	100%
8.2.4. De kosten verbonden aan kredietbemiddeling van de Vlaamse Woonlening worden 100% gedekt door de opbrengst van verkoop van sociale koopwoningen en de subsidie voor kredietbemiddeling van de Vlaamse overheid.	100%
8.2.5. De kosten verbonden aan de doorverhuuractiviteit worden 100% gedekt door de huuropbrengsten en de subsidie voor doorverhuur van de Vlaamse overheid.	100%
8.2.6. De kosten verbonden aan geconventioneerd verhuren, worden 100% gedekt door de huuropbrengsten en de beheersvergoeding.	100%

### **OD 8.3. KANVAZ rekent kosten ten laste van de klanten consequent door.**

Het is binnen de bestaande kaders en reglementen duidelijk welke kosten ten laste worden genomen door KANVAZ en welke onder de verantwoordelijkheid vallen van de klant (huurder of eigenaar). Wanneer KANVAZ deze laatste voorfinanciert, worden die kosten consequent doorgerekend en de terugbetaling daarvan wordt strikt opgevolgd.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
8.3.1. Bij einde contract ontvangen alle huurders een correcte en tijdige (binnen 3 maanden na einde huurovereenkomst) eindafrekening	Binnen 3 maanden na einde overeenkomst
8.3.2. Het percentage achterstal (openstaande vorderingen / verwachte omzet) daalt tot minder dan 5% tegen 2031	<5%
8.3.3. Jaarlijks een correcte afrekening van individueel energieverbruik bij alle huurders	jaarlijks

#### OD 8.4. KANVAZ zoekt een andere bestemming voor niet-bruikbaar patrimonium.

Alle gronden en panden van KANVAZ worden gescreend op conditiestaat en potentieel gebruik. Voor gronden en panden die niet (langer) inzetbaar zijn voor sociaal wonen, wordt ofwel overgegaan tot verkoop tegen maximaal marktconforme prijzen, ofwel actief gezocht naar een duidelijke, al dan niet tijdelijke, bestemming. Leegstand van panden ondergraaft immers het draagvlak voor sociaal wonen, zowel bij lokale besturen als bij de bredere bevolking.

Indicatoren op organisatieniveau	Streefwaarde 2031
8.4.1. KANVAZ beoordeelt jaarlijks de inzetbaarheid van het patrimonium op korte en lange termijn op basis van de conditiestaatmeting van het patrimonium.	Jaarlijkse beoordeling inzetbaarheid
8.4.2. De gemiddelde verkoopprijs van verkocht patrimonium ligt gemiddeld niet lager dan de venale waarde bij openbare verkoop.	Alles boven venale waarde openbare verkoop

## 4. NIET-STRATEGIE

De niet-strategie zijn doelen en activiteiten waarop we ons als KANVAZ minder gaan focussen omdat ze niet of in mindere mate bijdragen aan het bereiken van onze finale impact.

- KANVAZ staat in voor de **basisbegeleiding** op het vlak van huurbegeleiding, toewijzing en dienstverlening in functie van het woonaanbod. Voor sociale, psychische, financiële en andere vormen van begeleiding rekenen we op onze partners, dit nemen we zelf niet op. Om dit mogelijk te maken, wordt een visie op huurbegeleiding uitgewerkt en de samenwerkingsverbanden met partners verder versterkt.
- KANVAZ wil de zorgen, bekommernissen en problemen die de **fusie** met zich heeft meegebracht, **definitief achter zich laten**. We richten de gezamenlijke blik vooruit.

## 5. STRATEGISCH KOMPAS

Opdat het beleidsplan geen dode letter zou blijven, werd een set van prioritaire indicatoren vastgelegd in het **strategisch kompas**: kernindicatoren die richting geven aan de beslissingen van het managementteam, het directiecomité en de raad van bestuur. Zo helpt het kompas de organisatie om koers te houden naar de vastgelegde doelstellingen en de beoogde maatschappelijke impact.

Het strategisch kompas wordt ingezet voor de **kwartaalmonitoring en -rapportering** op management- en bestuursniveau zodat tijdig onderbouwde beslissingen kunnen worden genomen. Het kompas wordt jaarlijks geëvalueerd en, indien nodig, geactualiseerd of aangevuld met nieuwe prioritaire indicatoren, zodat we flexibel kunnen inspelen op veranderende prioriteiten en ontwikkelingen.

Het strategisch kompas wordt opgebouwd aan de hand van het **Business Model Canvas**. Dit model vertrekt vanuit 4 invalshoeken om te bepalen of de organisatie op koers zit richting haar finale doel:

- **Financieel**  
De financiële invalshoek richt zich op de doelstellingen en indicatoren die gerelateerd zijn aan kostenbeheersing, liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en de dekkingsgraad door subsidies. Dit perspectief is cruciaal om de financiële gezondheid van KANVAZ te beoordelen en te optimaliseren.
- **Klanten**  
De indicatoren verbonden aan dit perspectief brengen in kaart in hoeverre we effectief impact creëren voor onze klanten op vlak van aanbod en dienstverlening en in hoeverre ze daarover ook tevreden zijn.
- **Interne processen**  
De procesgerichte invalshoek richt zich op het optimaliseren van de interne processen voor efficiëntie, effectiviteit en kwaliteit. Dit perspectief is cruciaal om verspilling te elimineren, de productiviteit te verhogen en de dienstverlening (vanuit klantenperspectief) te verbeteren.
- **Capaciteiten**  
Om dat allemaal te realiseren hebben we vaardigheden bij medewerkers nodig en een cultuur van leren en groeien. Zo versterkt KANVAZ haar capaciteiten en kan ze zich aanpassen aan veranderende omstandigheden en toekomstbestendig blijven.

## Strategisch kompas 2026

Kernindicator		Streefwaarde 2031
<b>Financieel</b>		
1	KANVAZ beschikt over een financiële planning die bepaalt wat financieel haalbaar en wenselijk is. De planning wordt opgevolgd via een financieel kompas, waarbij de FiGi-scores van Wonen in Vlaanderen, die de kredietwaardigheid van een woonmaatschappij meten, worden gehanteerd om te bepalen wat financieel haalbaar en wenselijk is.	Jaarlijkse geüpdatet financiële planning en financieel kompas
<b>Klanten</b>		
2	KANVAZ is gestart met de bouw van het opgelegd aantal bijkomende sociale woningen voorzien in het groeipad BSO tegen eind 2031	585
3	KANVAZ reduceert de frictielegstand tot minder dan 3,5% van het patrimonium tegen 2031	< 3,5%
4	KANVAZ heeft een conditiestaatmeting van het volledige patrimonium waarbij de conditiestaat is opgemeten en gekoppeld aan de woningkenmerken en conditiescores van Wonen in Vlaanderen.	Jaarlijkse geüpdatet conditiestaatmeting
5	KANVAZ ontwikkelt een visie op huurbegeleiding en maakt hierover afspraken met partners in functie van sociale begeleiding.	100% uitvoering plan van aanpak volgens gemaakte afspraken
<b>Interne processen</b>		
6	Elk team van KANVAZ heeft een jaarplan	100%
7	KANVAZ gebruikt de ERP-software (Gashnet Plus) om processen te optimaliseren	100% uitvoering plan van aanpak
<b>Capaciteiten</b>		
8	KANVAZ heeft een stabiel organogram waarin alle functieprofielen zijn ingevuld, indien nodig via een tijdelijke aanwerving	100% ingevulde functieprofielen
9	Voor elk team wordt jaarlijks een opleidingsplan opgemaakt	Voor alle teams

