

Klantbeloften 2023



Gastvrije dienstverlening

- Gemiddelde klantwaardering boven de **8,5**
- We gebruiken de klantwaardering om onze dienstverlening te verbeteren
- We leveren maatwerk waar het kan
- Loyaliteitsprogramma trouwe huurders
- Makkelijker zaken vinden en regelen via de website



Een passende woning

- We spannen ons maximaal in om de wachttijd voor een woning te stabiliseren
- Toegang tot regionaal aanbod betaalbare huurwoningen door aansluiting bij Woonservice
- **500** nieuwe verhuringen
- Senioren-doorstroomregeling toepassen
- **10** woningen na terugkoop in verhuur
- Oplevering **50 flex-** en **35** zorgwoningen
- Meer dan **300** woningen renoveren en verduurzamen
- Vrijspelen van minimaal **10** woningen door actieve aanpak woonfraude



Een betaalbare woning

- Sociale huur op gemiddeld **71%** van wat Woonopmaat mag rekenen ('maximaal redelijk')
- Gematigde huuraanpassing
- NIBUD woonlasten indicator op de website
- Persoonlijk contact bij betalingsachterstand
- **0**-ontruimingen door huurachterstand



Duurzaam wonen

- Zonnepanelen op **2.000** eengezinswoningen
- Start project zonnepanelen op hoogbouw
- Uitvoering plan van aanpak woningen met EFG- labels
- Aanpak energiearmoede door Taskforce
- Start verduurzaming VvE's



Een prettige wijk

- **6** sociaal buurtbeheerders in de wijk: zichtbaar en persoonlijk
- Buurtbemiddeling bij burencollicten
- Organisatie jaarlijkse Woonopmaat Doet!-dag
- Beeldkwaliteit voor schoon-heel-veilige gemeenschappelijke ruimten voor hele bezit
- Opstellen groenvisie



Samen

- Ondersteuning ruim **50** buurt-bewonerscommissies en Huurdersplatform
- Ieder vastgoedproject een klankbordgroep met bewoners
- **3** keer inzet digitaal klantenpanel
- Nieuwe prestatieafspraken met gemeenten, collega corporatie Pré Wonen en huurdersorganisaties
- Goede eigenaarsrol door Woonopmaat bij VvE's
- Samenwerking op leefbaarheid met gemeenten en welzijn



Huis op orde

- **max. 28,5%** van de huurinkomsten aan onderhoud woningen
- **max. 15,5%** van de huurinkomsten aan beheer
- **3** bewonersbladen en lezersonderzoek voor digitale editie

