

# klantbeloften 2021



## Gastvrije dienstverlening

- Gemiddelde klantwaardering **9-**
- Loyaliteitsprogramma trouwe huurders
- Meer digitale dienstverlening via de website
- Huur- en servicekosten ook betalen via IDEAL
- **3** bewonersbladen en lezersonderzoek voor digitale editie



## Duurzaam wonen

- Versnelde aanpak woningen met een F&G-energielabel
- Oplevering project 'Zonnepanelen op **2.000** woningen'
- Start project 'Zonnepanelen op appartementencomplexen'
- Energie Index naar **1,5**
- **98%** hergebruik sloopmateriaal
- Vrijwilligers Huurdersplatform als energiecoach



## Een prettige wijk

- **6** sociaal buurtbeheerders in de wijk
- Actieve aanpak woonfraude
- Samenwerking met buurtbemiddeling Beverwijk
- Ondersteuning wijkwinkel Oosterwijk
- Impuls groenonderhoud bij complexen



## Een passende woning

- Wachtijd voor een woning gemiddeld **40** maanden
- Ruim **500** reguliere verhuringen
- Start verhuur **240** nieuwbouwwoningen
- **10** woningen na terugkoop in verhuur
- Renovatie en/of verduurzaming **250** woningen
- Vrijspelen **10** woningen door actieve aanpak woonfraude



## Samen

- Ondersteuning ruim **50** buurt-/bewonerscommissies
- Ieder renovatie-/herstructureringsproject een klankbordgroep en persoonlijk contact met bewoners
- **3** keer inzet digitaal klantenpanel
- Nieuwe meerjarige prestatieafspraken met gemeenten, collega corporatie Pré Wonen en huurdersorganisaties
- Lancering nieuw netwerk: de Woningmakers
- WoonopmaatDoet! In de wijk



## Een betaalbare woning

- Huur gemiddeld **71%** van wat Woonopmaat mag rekenen ('maximaal redelijk')
- Gematigde jaarlijkse huuraanpassing: inflatievolgend
- NIBUD woonlasten indicator op de website
- Start project vroegsignalering Beverwijk problematische schulden
- **100** huisbezoeken bij huurders met betalingsachterstand
- **0** ontruimingen door huurachterstand



## Huis op orde

- **24.5%** van de huurinkomsten aan onderhoud woningen
- **11,25%** van de huurinkomsten aan beheer
- Integraal risicobeheer
- Voldoen aan financiële kengetallen overheid

