

Klantbeloften 2026

Gastvrije organisatie

- Gemiddelde klantwaardering processen dienstverlening scoort boven de 8
- Woonopmaat ontwikkelt zich naar de 10% beste woningcorporaties op klanttevredenheid dienstverlening
- We gebruiken de klantwaardering om onze dienstverlening continue te verbeteren
- Nauwe samenwerking met Huurdersplatform, bewonerscommissies en vrijwilligers
- Aantal vrijwilligers groeit tot 400
- Ieder renovatie- en sloop/nieuwbouwproject heeft een klankbordgroep met bewoners
- Loyaliteitsprogramma ingezet voor trouwe huurders
- Makkelijker zaken vinden en regelen via de verbeterde website
- Bij elke VvE vertegenwoordigen eigenaarsrol

Betaalbare, passende woningen

- Maximale inspanning om de inschrijftijd en zoektijd naar een woning te stabiliseren
- 500 nieuwe verhuringen
- Actief toepassen van senioren-doorstroomregeling
- Oplevering 100 flexwoningen aan Tolhek te Heemskerk
- Meer dan 300 woningen renoveren en verduurzamen
- Vrijspelen van tenminste 10 woningen door aanpak van woonfraude
- Minder dan 200 huurders met een betalingsachterstand
- 0-ontruimingen door huurachterstand

Duurzaam

- Voorzetten verduurzamen van woningen met EFG-labels
- Op ruim 300 woningen (eengezinswoningen en hoogbouw) leggen we zonnepanelen
- Aanpak energiearmoede i.s.m. partners
- Stimuleren van verduurzaming VvE's
- Ervaren woningkwaliteit scoort minimaal een 7

Samen buurtmaken

- 6 sociaal buurtbeheerders in de wijk: zichtbaar, aanspreekbaar en dichtbij
- Buurtbemiddeling bij burencollicten
- Intensieve samenwerking op leefbaarheid met bewoners en partners
- Organisatie jaarlijkse Woonopmaat Doet!-dag
- Beeldkwaliteit voor schoon-heel-veilige gemeenschappelijke ruimten voor hele bezit
- Prestatieafspraken met gemeenten, collega corporatie Pré Wonen en huurdersorganisaties herijken en uitvoeren
- Ondersteunen bewonersinitiatieven en stimuleren zelfredzaamheid

Huis op orde

- Minimaal 80% van de voorgenomen projectinvesteringen gerealiseerd
- Voldoen aan de financiële ratio's van onze externe toezichthouders
- De meting van onze medewerkerstevredenheid wordt verder geprofessionaliseerd door de overstap naar een nieuwe methode
- Om de dienstverlening te verbeteren, investeren we in de kwantiteit en kwaliteit van onze medewerkers en systemen
- Elke klankbordgroep ontvangt een digitale nieuwsbrief

