

# Klantbeloften 2022



## Gastvrije dienstverlening

- Gemiddelde klantwaardering boven de **8.5**
- Loyaltyprogramma trouwe huurders
- Makkelijker zaken vinden en regelen via de website
- Betalingen ook via iDEAL mogelijk



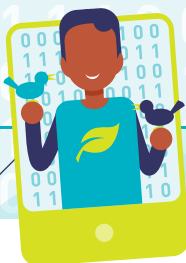
## Een passende woning

- Wachtijd voor een woning stabiliseren
- **800** nieuwe verhuringen
- Senioren-doorstroomregeling definitief
- **10** woningen na terugkoop in verhuur
- Oplevering en verhuring **241** nieuwe huurwoningen en **35** zorgwoningen
- Meer dan **300** woningen renoveren en verduurzamen
- Vrijspelen van **10** woningen door actieve aanpak woonfraude



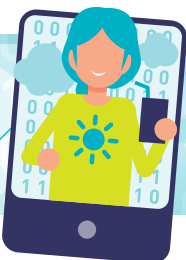
## Een betaalbare woning

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



## Duurzaam wonen

- Zonnepalen op **2.000** eengezinswoningen
- Start project zonnepanelen op hoogbouw
- Introductie project groensafari bij duurzaamheidsprojecten
- Energie Index naar **1.4** in 2023
- Enkel glas **500** woningen vervangen door dubbel glas zonder huurverhoging
- Vrijwilligers Huurdersplatform als energiecoach



## Een prettige wijk

- **6** sociaal buurtbeheerders in de wijk
- Buurtbemiddeling bij burenruzie
- Ondersteuning wijkwinkel Oosterwijk
- Organisatie jaarlijkse Woonopmaat Doet!
- Introductie beeldkwaliteit voor schoon-heel-veilige gemeenschappelijke ruimten



## 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 Verenigingen van Eigenaren



## Huis op orde

- **25%** van de huurinkomsten aan onderhoud woningen
- **12%** van de huurinkomsten aan beheer
- **3** bewonersbladen en lezersonderzoek voor digitale editie

