

Kwaliteit woningen

In 2023 maakten we vanuit onze strategische koers duidelijk andere investeringskeuzes, waarbij er meer geld is gegaan naar onderhoud en het verbeteren en verduurzamen van ons vastgoed. Dit is een grote omslag. We zien wel dat het tijd kost om op stoom te komen en onze hoge ambities te realiseren.



Aanpak E-, F- en G-labels

Woningcorporaties moeten voor 2029 woningen met E-, F- en G-labels verbeteren. We werken aan onze opgave via sloop en renovatie of via het speciaal hiervoor opgezette programma 'Planmatig Onderhoud Plus'. We pakken woningen zoveel mogelijk op de natuurlijke onderhoudsmomenten aan.

Planmatig Onderhoud Plus
±2.000 woningen

Sloop en renovatie
±1.700 woningen

Herzien labels
±100 woningen

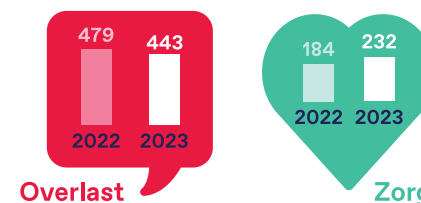
Opgave vanaf 2023: ±3.750*

* Resterende EFG-labels +/- 850 monument of tijdelijke verhuur, deze zijn uitgesloten vanuit de Nationale Prestatieafspraken (NPA).

Leefbare buurten

Het aandeel huurders in kwetsbare situaties en het aantal ouderen neem toe. Zelfredzaamheid wordt minder vanzelfsprekend. Explosieven die met grote regelmaat worden neergelegd voor woningen of in portieken hebben een grote impact op omwonenden en zijn voor ons zeer arbeidsintensief. Het herstellen van de schade kost bovendien veel geld.

Overlast en zorg meldingen*

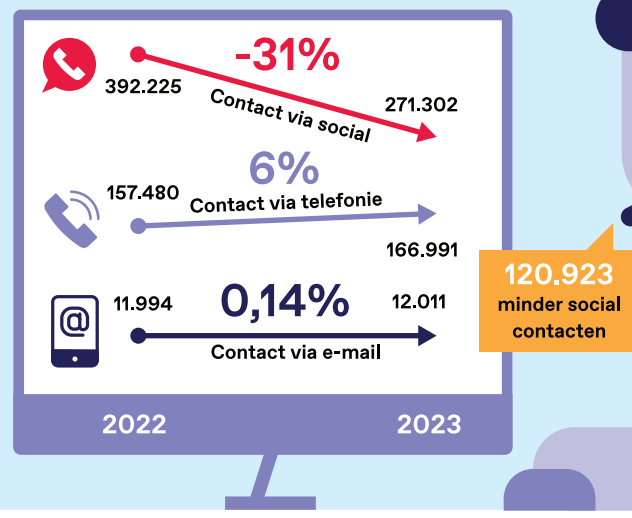


* Meldingen lopen vaak door in een volgend jaar, waardoor er overlap over de jaren is.

Kwaliteit dienstverlening

We zagen een toename van het (herhaal)verkeer via telefonie en een daling via onze social media kanalen (inclusief chat). Afgelopen jaar waren we telefonisch beter bereikbaar. In 2024 willen we deze stijgende lijn doorzetten.

Klantcontacten



Klanttevredenheid

We vinden het belangrijk dat onze huurders zich gezien en gehoord voelen. Daarom werken we onder andere aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Welke cijfers kregen we in 2023 van onze huurders?

Nieuwe huurders	7,6
Vertrokken huurders	7,4
Reparatieverzoeken eigen dienst	7,9
Reparatieverzoeken co-makers	6,9
Klantenservice	7,1
Reparatie en onderhoud cv-installaties	8,1
Verkoop bestaande bouw	8,6
Nieuwe verhuringen parkeren	8,0
Vertrekkende huurders parkeren	7,2