



Koers met kansen

Ondernemingsplan 2011 – 2014

Goedgekeurd RvC: 17 november 2010

Vastgesteld Bestuur: 17 november 2010

Inhoudsopgave	Pagina
1. Koers met kansen	3
2.1 Visie	4
2.2. Missie	5
2.3. Kernwaarden	6
3. Ambities en strategie	7
4. Ambities en doelen	8
5. Strategische beleidslijnen en doelen	11
Bijlage: Kansen voor klanten uitgebeeld	15

1. Koers met kansen

Met ons nieuwe ondernemingsplan zetten we de koers uit voor periode 2011 tot en met 2014. Het plan wijst de weg naar de doelen voor onze organisatie en biedt onze klanten en andere belanghouders de blik op wat wij in deze periode willen bereiken en hoe we dat gaan doen. Dit is het tweede ondernemingsplan na de fusie en het eerste waarin wij bevindingen uit de visitatie in 2008 hebben kunnen meenemen.

Het ondernemingsplan is ambitieus. Want met de koers die we kiezen willen wij een stevig antwoord geven op de veelheid van actuele maatschappelijke ontwikkelingen die onze klanten en ons als woningcorporatie raken. Zo staan we in een samenleving die steeds veeleisender, individualistischer en sneller wordt. Er dreigt zelfs een verdere tweedeling tussen kansrijken en kansarmen.

Binnen ons klantenbestand stellen we vast dat dé klant niet meer bestaat. De diversiteit van huurders en woningzoekenden neemt almaar toe, evenals hun uiteenlopende woonwensen. Kijk alleen al naar de komende vergrijzingsgolf en de verschillende levensstijlen van actieve zestigplussers en hoogbejaarden die toch zelfstandig willen wonen. Het veranderende tempo van de samenleving en de overal doorgedrongen digitalisering stelt ook andere eisen aan onze organisatie ten aanzien van sensitiviteit, bereikbaarheid en klantgerichtheid.

Om ons heen en binnen onze organisatie groeit de aandacht voor het klimaat. Daardoor krijgt ook bij onze corporatie het issue van duurzaamheid een steeds prominere plaats op de agenda.

Tenslotte veranderen ook de omstandigheden waarin wij als woningcorporatie moeten opereren. De trend beweegt zich naar meer plichten en minder rechten. Aan de ene kant spannen we ons toenemend in op gebieden als leefbaarheid en wonen-welzijn-zorg. Ook betalen we mee aan de overheidsmiddelen voor wijkverbetering. Daardoor zien we onze investeringsruimte afnemen, een beweging die door de economische crisis nog wordt versterkt. Tegelijkertijd zet nationale en Europese regelgeving onze handelingsvrijheid steeds verder onder druk. Nieuwe wetgeving over afbakening van corporatietaken zal in de planperiode zijn beslag krijgen. Een en ander dwingt ons nog scherper en gefundeerder te kiezen voor welke investeringen en activiteiten wij waar en wanneer ontplooiën. Maar de tegenwind motiveert ons ook extra in de wil onze ambities waar te maken.

Hoe ambitieus we in dit plan ook mogen zijn, de constante in ons werk blijft onze kerntaak als woningcorporatie: bieden van passende en goede huisvesting aan mensen die aangewezen zijn op de huurmarkt of daarvoor kiezen. Ons vastgoed zien wij als middel om onze kerntaak te vervullen. Wij vervullen onze kerntaak vanuit een mensgerichte, maatschappelijke betrokkenheid om voor mensen betere kansen te creëren. En vanuit zorg voor onze omgeving, ook met oog op toekomstige generaties.

Juist de combinatie van vastgoedorganisatie en tegelijkertijd maatschappelijke onderneming bepaalt onze positie in de volkshuisvesting en maakt ons tot samenwerkingspartij voor overheden en ketenpartners. Op hun beurt vervullen zij belangrijke rollen bij het verwezenlijken van onze ambities. Evenals - en niet op de laatste plaats - onze medewerkers, van wie wij daartoe veel inzet vragen.

Gerard van de Ven
algemeen directeur Omnia Wonen

Omnia Wonen biedt woonruimte aan circa 7.000 huishoudens, verspreid over 12 gemeenten in Nederland. Het 'kerngebied' van de corporatie omvat de Noordwest Veluwe en de gemeenten Amersfoort, Arnhem en Steenwijkerland.

2. Visie, missie en kernwaarden

In dit ondernemingsplan 2011-2014 verwoorden we allereerst onze visie, missie en kernwaarden. Daaruit vloeien de keuzes die wij maken in ambities, strategische beleidslijnen en doelen voort. De uitwerking daarvan in concrete doelstellingen en activiteiten wordt vastgelegd in de afgeleide jaar- en afdelingsplannen.

Om te komen tot de koers voor Omnia Wonen voor de komende jaren, deden wij eerst een brede oriëntatie en lieten wij ons door diverse bronnen inspireren. We keken naar maatschappelijke trends om ons heen, naar de bewegingen in de volkshuisvesting en naar de ontwikkelingen in onze eigen klantenkring en organisatie. Op verschillende vestigingsplaatsen luisterden we naar onze stakeholders en we wogen de bevindingen uit de visitatie.

De uit de analyses getrokken conclusies projecteren we nu tegen de opgave die wij onszelf de komende jaren opleggen. Dat brengt ons tot de volgende visie, als vertrekpunt voor het ondernemingsplan.

2.1 Visie

Wij vinden dat de toenemende diversiteit van klanten niet mag leiden tot het groter worden van het contrast tussen hen die wel of niet maatschappelijk kunnen meekomen. Daarom hebben wij een duurzame samenleving voor ogen, waarin mensen meer zelfredzaam kunnen zijn. Wij willen - met name de mensen die minder goed in staat zijn regie over hun leven te voeren - betere kansen bieden op grotere zelfstandigheid.

Ons instrument daartoe is het voorzien in kwalitatief goede woningen- onze kernactiviteit - en onze medeverantwoordelijkheid voor de woonomgeving. De uitnodiging aan onze klanten blijft onverkort: "Voel je thuis!". Plezierig wonen is één van de voorwaarden voor tevredenheid van onze klanten en het kunnen realiseren van zelfregie. Vanuit een stabiele woonsituatie, kunnen wij de kansen op zelfstandigheid bieden en stimuleren.

Dit vraagt om meer op maat inspelen op de toenemende diversiteit van onze klanten en rekening houden met de wensen en mogelijkheden van die klanten op het gebied van wonen en woonomgeving.

Wij vinden dat we moeten werken aan energiebesparing en duurzaam bouwen, niet alleen in materiële zin maar ook in bewustzijn en gedrag van onszelf, onze partners en onze klanten.

Wij willen ons richten op de toenemende diversiteit en eisen van onze klanten. We zullen gebruik maken van moderne informatie- en communicatiemiddelen voor kennis en klantcontacten.

Bevorderen van zelfregie geldt ook de mensen in onze eigen organisatie; zowel in hun collegiale samenwerking als in het contact met onze klanten en relaties.

2.2 Missie

Als we de hoofdlijnen uit de visie samenballen in één krachtige, kernachtige zin, dan brengt dat ons tot de missie waar Omnia Wonen voor staat en gaat:

***‘Met maatwerk in wonen
bieden wij
onze klanten in al hun diversiteit
betere kansen op zelfstandigheid.’***

Met maatwerk...

= passend bij wensen en mogelijkheden van klanten.

in wonen...

= wonen / woningen is onze kernactiviteit; kwaliteit, duurzaam.

bieden wij...

= stimuleren, voorwaarden scheppen, niet opleggen.

onze klanten...

= mensen in hun rol als onze huurders, bewoners; woningzoekenden.

in al hun diversiteit

= de diversiteit aan mensen die wij bedienen; dé klant bestaat niet meer.

betere kansen...

= kansen op sociale stijging; plezierige en veilige woonomgeving.

op zelfstandigheid.

= leven in eigen hand, zelfredzaam, zelfregie, tevredenheid.

2.3 Kernwaarden

Wij hielden onszelf de spiegel voor om onze identiteit te ontleden. Weten wie wij van binnen zijn en hoe we door onze omgeving willen worden herkend, ligt aan de basis van ons wezen. Wij vatten de persoonlijkheid van Omnia Wonen samen in drie gemeenschappelijke waarden, die leidraad zijn voor het denken en doen van onze organisatie en medewerkers: *bekwaam, alert en verbindend*.

Bekwaam

Wij zijn professioneel en efficiënt. We zijn een eigentijdse organisatie, in staat oordelen te vormen en keuzes te maken. Wij zijn betrouwbaar, hebben verantwoordelijkheid en zorg voor klant, vastgoed, buurt en milieu.

Alert

Wij zijn sensitief voor trends, omgeving en ontwikkelingen voor onze klanten. Wij hebben focus. We zijn luisterend, oplettend, attent en probleemsigalerend. Wij zijn mensgericht, open, transparant en communicatief, ook naar onze collega's.

Verbindend

Wij zijn sociaal en maatschappij gedreven, gericht op omgeving en oplossingen. Wij zijn collegiaal, verbinden ons in netwerken en werken samen met onze partners. We verbinden ons met onze klanten en bieden perspectief op zelfregie.

De kernwaarden komen tot 'leven' in het gedrag van de organisatie en haar medewerkers. Tezamen met onze ambities en strategische beleidslijnen vormen de kernwaarden dan ook het kader voor ons personeelsmanagement. Het personeelmanagement is erop gericht dat we medewerkers aantrekken, behouden, begeleiden, opleiden en laten door- of uitstromen zodat we als organisatie herkend worden op onze kernwaarden en onze ambities en strategische beleidslijnen waar kunnen maken.

3. Ambities en strategische beleidslijnen

3.1 Ambities

Met *wonen* als de spil waar alles om draait - en onze missie als uitdaging - formuleren we drie hoofdambitie waar wij ons in de periode 2011-2014 op focussen. Deze ambities zijn vooral klant- en omgevingsgericht.

1. Zelfregie door wonen

2. Maatwerk in wonen

3. Duurzaamheid rond wonen

3.2 Strategische beleidslijnen

Om deze ambities buiten waar te maken, scheppen we binnen onze organisatie de voorwaarden. We vatten de benodigde inspanningen samen in drie *strategische beleidslijnen*:

1. Hechter verbinden met mens en maatschappij

2. Efficiëntere organisatie

3. ICT intensiever benutten

4. Ambities en doelen

We laden de drie hoofdambities met hun inhoudelijke betekenis. Daaronder stellen we de afgeleide doelen. Die geven aan wat we in de planperiode moeten hebben gedaan om de ambities waar te maken. (Dus, in de ambities kijken we vooruit naar 2014 en met de doelen terug vanuit 2014).

4.1 Ambitie: Zelfregie door wonen

Ons ideaal is dat onze klanten - vanuit een plezierige en stabiele woonsituatie - zo zelfstandig mogelijk de regie over hun eigen bestaan kunnen voeren. We kiezen voor de ambitie *zelfregie door wonen*, omdat dit bijdraagt aan zelfontplooiing en kunnen meedoen in de snel veranderende samenleving.

We geven invulling aan deze ambitie door mensen in staat te stellen mee te denken over de kwaliteit van hun huis en medeverantwoordelijkheid te nemen voor hun woonomgeving. Ook in rechtstreekse contacten met Omnia Wonen zorgen we dat klanten zelfstandig hun zaken kunnen regelen, bijvoorbeeld bij klein onderhoud aan hun huis.

Zelfregie door wonen is maatwerk. We richten ons vooral op de doelgroep van klanten die niet of minder zelfredzaam zijn. Binnen onze kerntaak als woningcorporatie bieden wij hen kansen en scheppen voorwaarden waar men al of niet gebruik van kan maken. Dus dwingen we niks af en hoeden ons voor 'pamperen'.

Wij zijn realistisch over onze beperkte rol bij het stimuleren van zelfstandigheid. Daarom maken we maximaal gebruik van ons netwerk. We werken samen met partijen die vanuit hun deskundigheid meehelpen zelfregie te bevorderen.

4.2 Doelen: Zelfregie door wonen

1. We hebben initiatieven genomen en programma's ingezet om *zelfregie door wonen* te stimuleren. We definiëren wat we met een initiatief of programma beogen.
2. We hebben samen met partners in het netwerk het speelveld voor zelfregie afgebakend en afspraken gemaakt over samenwerking en taakverdeling bij het stimuleren van zelfregie.
3. Onze medewerkers zijn in staat vragen en problemen van zelfregie bij klanten te herkennen. Ze geven daaraan opvolging door het inschakelen van specialisten binnen onze organisatie of partners extern.
4. Klanten denken met ons mee over de kwaliteit en inrichting van hun woning, van de woonomgeving en over de kwaliteit van onze dienstverlening.
5. We zijn optimaal bereikbaar: klanten kunnen 7 dagen per week, 24 uur per dag digitaal met ons communiceren. Zij voeren zelfstandig regie over zaken als huurbetaling, huuropzegging en het laten uitvoeren van klein onderhoud.

4.3 Ambitie: Maatwerk in wonen

We bieden *maatwerk in wonen*, als antwoord op de groeiende diversiteit van klanten en actuele trends. Eén zo'n trend is de toenemende vergrijzing.

We kiezen voor *maatwerk* omdat dit bijdraagt aan het welzijn en de tevredenheid van klanten. Het is onze inzet dat zij plezierig wonen in een kwalitatief goed, op hun lijf geschreven en betaalbaar huis en in een prettige leefomgeving.

Maatwerk betekent dat we meedenken over en meewerken aan het oplossen van de specifieke vraagstukken die in een buurt of dorp spelen. Maatwerk betekent dat we rekening houden met de mogelijkheden en wensen van een bepaalde doelgroep. En maatwerk betekent dat we inspelen op de wensen en behoeften van een individuele klant.

De vraagstukken in buurten en dorpen en de behoeften en mogelijkheden van klanten zijn dus bepalend. Daaraan ontleen we de mate van *maatwerk* voor maatschappelijk vastgoed, voor woongebouwen en voor woningen. Ze bepalen ook wat onze inzet aan dienstverlening moet zijn en in hoeverre bemoeienis van partners in ons netwerk nodig is.

Maatwerk in wonen is bereikbaar voor iedere klant (binnen de prijs/kwaliteitverhouding) en is in beginsel kostendekkend.

4.4 Doelen: Maatwerk in wonen

1.
We hebben inzicht in de wijze waarop de diversiteit van klanten zich ontwikkelt. We spelen met onze buurt-, nieuwbouw-, en renovatieplannen hierop in.
2.
We kennen onze klanten en hun wensen. We weten wat klanten van ons verwachten. Hierdoor is ook onze dienstverlening maatwerk en anticiperen en reageren we klantgericht.
3.
We betrekken (vertegenwoordigers van) bewoners vanaf het begin bij buurtplannen, bij woningonderhoud en -verbetering en in geval van nieuwbouw bij te maken keuzes in afbouw.
4.
We formuleren ons strategisch voorraadbeleid (SVB) in kaderstellende nieuwbouwplannen en beheerplannen voor en rond bestaand woningbezit. De concrete invulling van nieuwbouw-, en beheerplannen is maatwerk.
5.
We hebben eigentijdse en toekomstbestendige woningtypen ontwikkeld.

4.5 Ambitie: Duurzaamheid rond wonen

We kiezen voor *duurzaamheid rond wonen*, omdat we hechten aan goed rentmeesterschap en ons medeverantwoordelijk voelen voor de duurzame samenleving. We leveren met *duurzaamheid rond wonen* een substantiële bijdrage aan de kwaliteit van het milieu en klimaat door energiebesparing, vermindering van CO₂-uitstoot en toepassing van duurzame materialen.

We vinden dat wij als maatschappelijke onderneming een voorbeeldfunctie vervullen. Duurzaamheid is in ons handelen een vanzelfsprekendheid. Daarom vergroten we milieubewustzijn bij onze medewerkers, huurders en leveranciers.

Energie- en milieuverbeteringen aan bestaande en nieuwbouwwoningen hebben effecten op beheers- of stichtingskosten en huurlasten. Daarom zoeken we samen met leveranciers naar slimme oplossingen om met minimale investeringen binnen onze financiële armslag maximaal positieve milieueffecten te bereiken.

4.6 Doelen: Duurzaamheid rond wonen

1.
We hebben vastgesteld wat de kwantitatieve omvang is van onze bijdrage aan duurzaamheid voor de planperiode.
We hebben in grote lijnen in beeld voor welke woningen welke maatregelen en investeringen nodig zijn. We kennen de balans tussen de investering, de omvang van de energiebesparing en de effecten daarvan op de huurprijs.
2.
Investeringen in duurzaamheid worden in de huur vertaald, leiden tot lagere energielasten en per saldo tot lagere woonlasten (woonlastengarantie).
3.
We hebben het milieubewustzijn vergroot bij onze medewerkers, huurders en leveranciers, en hen aangezet tot energiezuinig gedrag.
4.
We hebben ons plan van eisen (PVE) voor nieuwbouw en renovatie aangescherpt ten aanzien van de toepassing van duurzame materialen en werkwijzen.

5. Strategische beleidslijnen

Waarmaken van de ambities vraagt focus, maar niet om een drastische wijziging in onze strategie. Veel van wat we willen bereiken sluit aan op bestaande primaire processen en contacten die we onderhouden met klanten en stakeholders. Desalniettemin is in het licht van de ambities en de daaruit voortvloeiende doelen, extra aandacht nodig voor de uitgezette strategische beleidslijnen. Ook hier geven we steeds aan welke doelen, als afgeleide van de beleidslijnen, in de planperiode moeten zijn gerealiseerd.

5.1 Strategische beleidslijn 1: Hechter verbonden met mens en maatschappij

Onze grondhouding is *mensgericht en maatschappij gedreven*. Mensen vormen onze inspiratie en drijfveer. Vastgoed is ons bestaansrecht, maar het gaat ons om de gebruiker van het huis die daar plezierig woont en leeft.

Sterke *verbondenheid* met onze klanten, partners en maatschappij is de levensader in het waarmaken van onze missie. In deze relatie vervullen wij onze kerntaak als woningcorporatie en zijn onze woningen het instrument dat wij inzetten. Niet alleen als primaire levensbehoefte van een dak boven je hoofd. Maar juist om mensen - vanuit hun woonsituatie - betere kansen te bieden in hun bestaan.

Wij zijn mensgericht en maatschappelijk gedreven. Daarom kennen wij onze klanten, stakeholders en ons maatschappelijk speelveld goed. Wij benaderen mensen op basis van hun mogelijkheden en de inzet die zij van ons vragen.

Wij spannen ons extra in voor onze klanten die minder zelfredzaam zijn en moeite hebben om zelfstandig in hun huisvesting te voorzien. We zorgen voor een duwtje in de rug, zodat ook zij plezierig kunnen wonen.

Wij voelen ons medeverantwoordelijk voor het welzijn van onze klanten. We hebben oog voor veiligheid en leefbaarheid van hun woonomgeving. Ons deelnemen in maatschappelijk vastgoed is dan ook afhankelijk van de mate waarin dit bijdraagt aan verbetering van de buurt.

We houden ontwikkelingen in de gaten die mensen in hun wonen en welzijn kunnen raken. We zijn alert op signalen dat zij in de knel raken door sociale problemen. In die gevallen werken we nauw samen met onze ketenpartners die hun specifieke deskundigheden inzetten.

We kennen onze beperkingen en trekken onze grenzen: we blijven dicht bij onze verantwoordelijkheden die horen bij onze kerntaak als woningcorporatie. We zijn duidelijk in welke taken we wel en niet tot onze verantwoordelijkheid rekenen en welke taken wij overlaten aan onze ketenpartners. We bieden kansen en scheppen voorwaarden, maar waken voor bemoeizucht.

We communiceren met onze klanten en partners helder en eenduidig over onze ambities, taken, verantwoordelijkheden en prestaties. Dit leidt bijvoorbeeld tot tweerichtingsverkeer met bewoners bij verbetering van hun woonsituatie en woonomgeving.

5.2 Doelen: Hechter verbonden met mens en maatschappij

1.
We weten voor welke specifieke klantgroepen wij er als corporatie zijn en ons extra moeten inspannen. Onze medewerkers zijn in staat de individuele klant volgens de kenmerken van de klantgroep te herkennen en hen als zodanig van dienst te zijn.
2.
Met onze ketenpartners in ons netwerk onderhouden we een actieve samenwerkingsrelatie. We nemen het initiatief tot het maken van raamafspraken. Daarin worden taken en verantwoordelijkheden vastgelegd en afspraken gemaakt over communicatie, waaronder het elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen bij mensen die extra aandacht nodig hebben.
3.
We hebben onze externe communicatie geprofessionaliseerd, zodat we mét onze medewerkers, klanten en stakeholders onze vraagstukken en prestaties delen.
4.
Onze reputatie komt overeen met het door ons gewenste beeld; we worden herkend aan onze kernwaarden.

5.3 Strategische beleidslijn 2: Efficiëntere organisatie

Een professionele, efficiënte organisatie vormt de basis van waaruit wij onze koers kunnen varen. Dit betekent dat wij onze organisatie zodanig inrichten dat wij optimaal presteren met minimale inzet van mensen en middelen.

Efficiëntie vraagt om een structuur en cultuur van gezamenlijke klant- en oplossingsgerichtheid. We hebben inzicht en vaardigheid om afwegingen en keuzes te maken. We zijn een lerende organisatie. We verbeteren geregeld onze processen, zodat we efficiënter zijn. We voorkomen bureaucratie door mogelijk vertragende tussenschijven of schuttingen tussen afdelingen op te heffen.

Onze kerntaak, koers en kernwaarden zijn leidend voor ons denken en doen. In samenhang met missie en ambities voor 2011-2014 zijn ze vertrekpunt voor het nemen van besluiten over de inrichting van een efficiënte organisatiestructuur, beleid ten aanzien van klantgroepen, strategisch voorraadbeleid, huurbeleid, investeringsbeslissingen, keuzes over zelf doen of uitbesteden en de benodigde professionaliteit en vaardigheden van medewerkers.

Bekendheid van en begrip over onze koers en keuzes dragen bij aan een goede relatie met onze stakeholders en aan de gewenste reputatie van Omnia Wonen.

5.4 Doelen : Efficiëntere organisatie

1.
We hebben een efficiënte organisatiestructuur opgebouwd en werken doelmatig, gericht op de uitoefening van onze kerntaak en het realiseren van onze ambities.
2.
We beschikken allen over de kennis en vaardigheden om uitvoering te geven aan ons ondernemingsplan.
3.
Onze kernwaarden zijn verankerd in onze organisatie en leidend voor ons denken en doen, en voor ons personeelsbeleid. Waar eilanden in onze organisatie bestonden, zijn deze opgeheven.
4.
Wij hebben keuzes gemaakt over wat we tot onze kerntaken rekenen en voor welke klantgroepen we ons in het bijzonder willen inzetten. We hebben vastgesteld wat we zelf doen en wat we uitbesteden.
5.
Op de lange termijn willen we ons woningbezit in het kerngebied concentreren. In de gemeenten buiten het kerngebied willen we een goed beheerder zijn. Een minimale omvang van 7.000 woningen achten we noodzakelijk om onze ambities waar te maken.
6.
We hanteren een realistisch financieel beleid dat uitgaat van de beschikbare middelen en toekomstverwachtingen. Wij weten wat onze activiteiten kosten en verbeteren ons presteren aan de hand van financiële en niet-financiële benchmarks ten opzichte van vergelijkbare corporaties en andere partijen.

5.5 Strategische beleidslijn 3 : ICT intensiever benutten

Wij kiezen voor *intensievere benutting van Informatie en Communicatietechnologie (ICT)*, omdat dit een belangrijk middel is om de primaire processen van de organisatie te verbeteren, zeker in het licht van de externe trends en onze ambities.

Intensiever benutten van ICT stelt ons in staat klantgerichter op te treden. Door optimaal in de organisatie geïntegreerde ICT kunnen wij sneller en adequater klanten bedienen met hun vragen over huurbetaling, onderhoud, huuropzegging etc.

Met informatietechnologie kunnen we beter inspelen op de diversiteit van wensen en behoeften, op de snelheid van ontwikkelingen en op het gegeven dat we een groot werkgebied hebben.

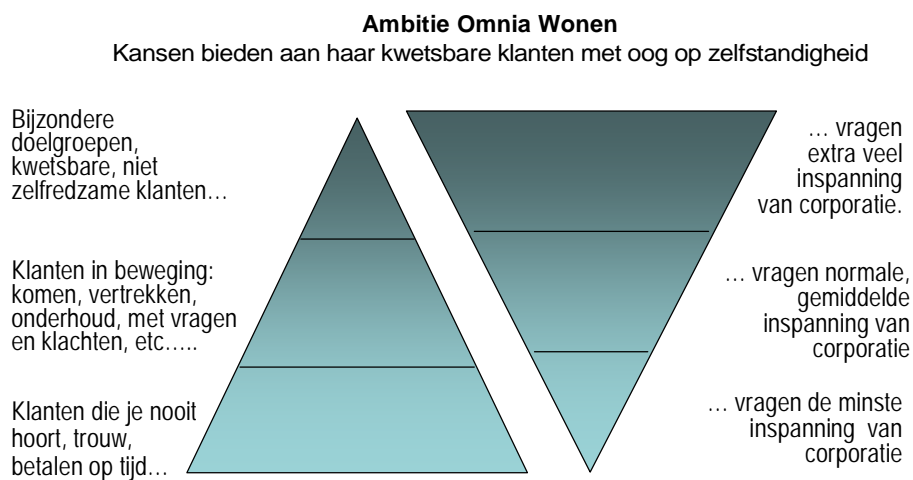
Communicatietechnologie is nodig, zodat Omnia Wonen digitaal 24/7 bereikbaar is. Klanten regelen via de site zelfstandig hun zaken.

Ondanks meer ICT behouden we het menselijk karakter in onze contacten.

5.6 Doelen: ICT intensiever benutten

1.
We hebben ICT-concepten en -systemen geïntegreerd in onze processen. Medewerkers zijn vertrouwd met de ICT-systemen en gebruiken ze voor snelle, klantgerichte service. Zo is opvolging van klantvragen door meerdere afdelingen dusdanig efficiënt georganiseerd, dat de klant toch binnen afgesproken tijd antwoord krijgt.
2.
Klanten zijn tevreden over de verbeterde communicatie met Omnia Wonen, de 24/7 bereikbaarheid en over de handelingen die zij zelfstandig digitaal kunnen verrichten.
3.
We benutten ICT voor maatwerk in wonen. We zien mogelijkheden op het gebied van ondersteuning van zorg- en welzijnsdiensten, het langer zelfstandig laten wonen van mensen, comfort, veiligheid, communicatie met huurders etc.
4.
We hebben het gebruik van moderne communicatiemiddelen voor onze klanten aantrekkelijk gemaakt.

Bijlage: Kansen voor klanten uitgebeeld



* Aan wie besteed je nu de meeste aandacht en hoe wil je dat in de toekomst?
Kantelen of iedereen evenveel?