

Evaluatie fusie Omnia Wonen Vallei Wonen



Inhoud

1. Relatie tot huurders	2
Klanttevredenheid.....	2
Huurdersparticipatie	3
2. Relatie tot gemeente	3
3. Onderhoud en investeringen	4
Bestaande bouw.....	4
Nieuwbouw	5
4. Financiën	5
De Schans	6
5. Organisatie	6
Communicatie uitingen	8
Details klanttevredenheid	11
Woudenberg - Reparatieverzoeken	11
Woudenberg – Woning betrekken.....	12
Woudenberg – Woning verlaten.....	13
Woudenberg – Kwaliteit wonen en buurt 2021	14



Op 1 januari 2020 zijn Omnia Wonen (OW) en Vallei Wonen (VW) met elkaar gefuseerd. Tijdens de fusie zijn door de beide corporaties afspraken gemaakt over de dienstverlening in Woudenberg. Daarbij is aandacht geschonken aan de relatie tot de huurders, de relatie tot de gemeente, het onderhoud en de investeringen, de financiële en organisatorische gevolgen. Inmiddels zijn we twee jaar gefuseerd en maken we met deze evaluatie de balans op van de resultaten.

1. Relatie tot huurders

Voor beide fusiepartijen staan de huurders centraal. Tijdens het fusieproces, maar ook daarna is daarom veel aandacht geweest voor de relatie met de huurders. Vanaf het begin was duidelijk dat de overgang naar Omnia Wonen vroeg om gewenning; van een kleine, gemeentelijke corporatie naar het breder werkzame Omnia Wonen.

Al voor de daadwerkelijke fusie hebben we ingezet op communicatie naar de huurders, en inwoners van Woudenberg, over de dienstverlening vanuit Omnia Wonen. Daarbij is ingezet op het uitdragen van de lokale verbinding. Door middel van een interview¹ in de lokale krant met beide bestuurders en gerichte communicatie naar de huurders is toegelicht hoe Omnia Wonen werkt. Tijdens de overgangperiode hebben we huurders, met ondersteuning van lokale vrijwilligers in Woudenberg, kennis laten maken MijnOmnia. Met succes, want bijna de helft van de huurders in Woudenberg maakt hier gebruik van.

Door te werken met een deel van het bestaande team in Woudenberg hebben we de continuïteit in de dienstverlening voort kunnen zetten. De mix van deze collega's met het team Amersfoort hebben gezorgd voor de aansluiting op het dienstverleningsconcept van Omnia wonen. Eind 2020 bleek uit een onderzoek vanuit de SHOW dat huurders onvoldoende bekend waren met het team van medewerkers in Woudenberg. Dit heeft geleid tot een folder voor alle huurders waarin het team zich nogmaals voorstelt.

Naast de kennismaking met de dienstverlening vanuit de medewerkers, hebben we bewust ingezet op zichtbaarheid in Woudenberg. Eerst vooral door aanwezigheid, maar afgelopen jaar ook met verschillende activiteiten. Zo werd een tuinactie georganiseerd, waren er feestelijke momenten bij de start van de bouw van Hoevelaar en Nijverheid en heeft Omnia Wonen zich geïntegreerd op de informatiebijeenkomst voor inwoners bij de introductie van het nieuwbouwinitiatief Klein maar Fijn Wonen.

Klanttevredenheid

Vallei Wonen kende altijd een hoge klanttevredenheid. Een mooi streven na de fusie was om dit in stand te houden. Een vergelijk met de laatste benchmark en cijfers uit het jaarverslag 2019 van Vallei Wonen laat zien dat dit gelukt is. Op de meeste punten is tevredenheid zelfs gestegen.²

	Benchmark 2019 (VW)	Jaarverslag 2019 (VW)	Meting Woudenberg 2020/2021 (OW)	Gemiddeld 2021 (OW)
Nieuwe huurders	7,6	8	8,4 / 8,2	7,8

¹ In de bijlage is een overzicht van alle communicatieuitingen opgenomen

² In de bijlage is een gedetailleerd overzicht van de cijfers over de periode 2020 t/m juli 2021 opgenomen

Vertrokken huurders	7	7,2	7,8 / 8	8,2
Reparatieverzoeken	8	7,9	7,3 / 7,7	7,4

Bij de reparatieverzoeken is een daling van de tevredenheid te zien. Dit is in lijn met klanttevredenheid binnen heel Omnia Wonen. Deze daling is vooral aan corona te wijten. In 2020 en 2021 zijn reparaties beperkt uitgevoerd. Dat heeft een duidelijk effect gehad op de klanttevredenheid.

Zowel de nieuwe als de vertrokken huurders scoren hoger dan voorheen werd gedaan.

In 2021 is ook onderzoek gedaan naar de tevredenheid over de woning (6,81) en de buurt (7,04). In dit onderzoek valt op dat Woudenberg relatief laag scoort ten opzichte van de andere gemeenten in het kerngebied. Dit onderzoek wordt momenteel verder uitgewerkt en gebruikt voor verbeteracties. Daarbij wordt ook onderzocht wat de oorzaak kan zijn van de lagere score in Woudenberg.

Huurdersparticipatie

De huurdersparticipatie in Woudenberg werd voor de fusie, naast de rechtstreekse participatie, uitgevoerd door de HBVW. Tijdens het fusieproces hebben zij meerdere gesprekken gevoerd met de SHOW over de situatie na de fusie. In het fusiedocument is aangegeven dat de HBVW een plek binnen het algemeen en het dagelijks bestuur van de SHOW krijgt. Dit is ook op die manier ingevuld. Momenteel is er geen vertegenwoordiging vanuit Woudenberg in het dagelijks bestuur. Dit komt door persoonlijke afwegingen van de leden, maar wordt binnen de SHOW niet als een probleem ervaren. De samenwerking is goed tot stand gekomen, één van de bestuursleden is actief betrokken bij de prestatieafspraken en de HBVW heeft een heldere positie als bewonerscommissie.

De SHOW heeft ook actief ingezet op de eigen zichtbaarheid in Woudenberg. Na een enquête eind 2020 over hun bekendheid en de ervaringen met Omnia Wonen, hebben zij in februari 2021 een advertentie geplaatst in de lokale kranten met als kernboodschap: "Wij zetten ons in voor alle sociale huurders in Woudenberg". Dit heeft geleid tot meer bekendheid en nieuwe Vrienden van de SHOW.

De samenwerking vanuit Omnia Wonen met de bestuursleden (ambassadeurs) in Woudenberg en de bewonerscommissie verloopt goed en soepel.

2. Relatie tot gemeente

Ook voor de gemeente was het wennen aan Omnia Wonen, een corporatie die op meerdere plekken actief is. Het eerste jaar is hier veel over gesproken, op toegelicht en gezocht met elkaar. Dit gebeurde op het bestuurlijke niveau, maar ook ambtelijk en met de gemeenteraad. Naast de verschillende overleggen, heeft Omnia Wonen sinds de fusie een aantal keer een raadsinformatieavond inhoudelijk georganiseerd of bijgewoond. Tijdens al deze momenten is getracht om de visie en ambitie, het dienstverleningsconcept en beleid van Omnia wonen over te brengen. Dit alles heeft uiteindelijk geleid tot een goede verstandhouding en begrip over en weer.



In 2020 is gewerkt vanuit de prestatieafspraken zoals Vallei Wonen deze had afgesloten. Bij het maken van de prestatieafspraken voor 2021 zijn enkele aanpassingen gedaan. De belangrijkste hiervan was de verhoging van de groei van de woningvoorraad. De afspraken zijn soepel tot stand gekomen. Waarbij Omnia Wonen plezierig werd verrast door een inhoudelijke reactie op de bieding. Dit voorbeeld brengen we inmiddels in meerdere gemeenten in.

Eind 2021 hebben we intern vastgesteld dat de relatie met de gemeente goed tot stand is gekomen. Ook de gemeente is tevreden over de samenwerking. Hiermee is er geen reden meer om extra aandacht aan de gemeente Woudenberg te geven in relatie tot de fusie.

3. Onderhoud en investeringen

Bij de fusie is afgesproken dat de begroting van Vallei Wonen gerespecteerd zou worden en overgenomen zou worden in de begroting van Omnia Wonen. Eind 2019 is een geconsolideerde begroting opgesteld waarin beide verwerkt zijn. Dit is het uitgangspunt geweest voor het te plannen onderhoud en de investeringen.

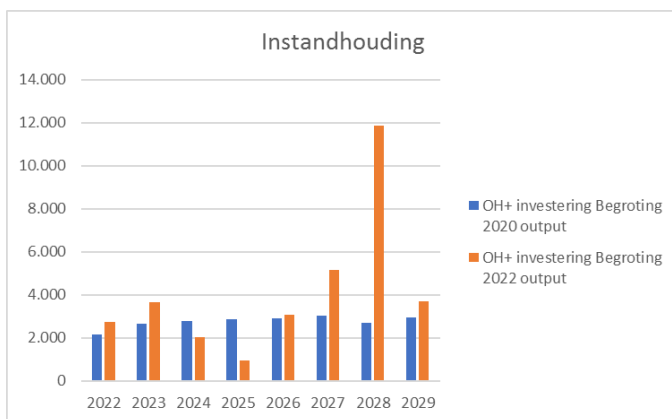
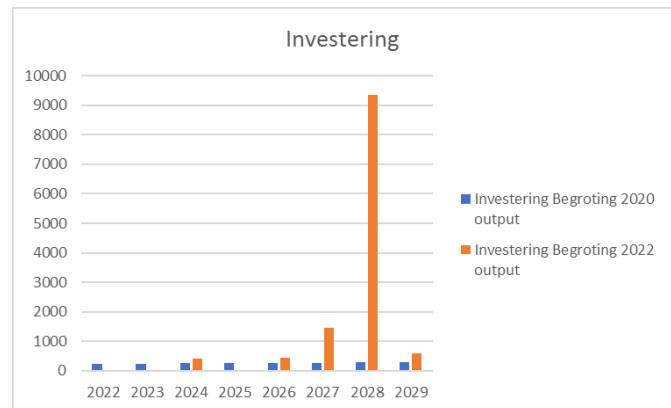
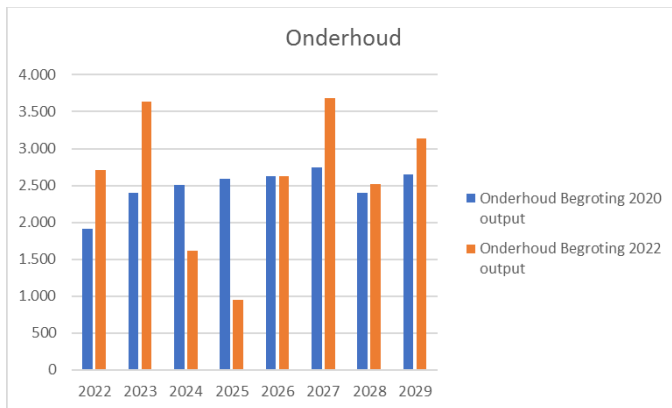
Bestaande bouw

Bij het opvragen van offertes voor het onderhoud bij ketenpartners kwam een grote afwijking naar voren ten opzichte van de MJOB van Vallei Wonen. Hier is een onderzoek³ naar ingesteld en is gebleken dat de eenheidsprijzen van Vallei Wonen fors lager lagen dan bij Omnia Wonen. Dit werd niet ingegeven door een kwaliteitsverschil of een aanpak waarbij eerder wordt gehandeld op onderhoud, maar eerder door het missen van aanpalende werkzaamheden. Uit de offertes bleek dat de eenheidsprijzen van Omnia Wonen een reëler beeld schetsen dan die van Vallei Wonen. Daarnaast bleek bij Vallei Wonen het onderhoud niet altijd op een natuurlijk moment te zijn gepland. De uitkomsten van het onderzoek zijn benut om het planmatig onderhoud vorm te geven. Daarbij stond voorop dat dit niet mocht leiden tot overschrijdingen van exploitatieduur of een negatief effect op de leefbaarheid voor huurders. Deze situatie heeft zich ook nog niet voorgedaan.

Tegelijkertijd is gestart met de conditiemetingen van zowel het exterieur als het interieur. De laatste resultaten hiervan worden momenteel verwerkt in de MJOB. Als het gaat om het exterieur staat in 2022 en 2023 noodzakelijk onderhoud gepland. Het overige onderhoud aan exterieur en interieur wordt door middel van de complexsessies gepland. Daarbij wordt gekeken naar de natuurlijke momenten en mogelijke combinaties van onderhoud en investeringen. Dit kan er toe leiden dat sommige maatregelen niet zijn of worden uitgevoerd volgens de oorspronkelijke planning. Deze worden op een later moment in een breder pakket meegenomen.

In onderstaande grafieken is een vergelijk gemaakt van de geplande onderhouds-, investerings- en instandhoudingskosten vanuit de begroting van 2020 (Vallei Wonen) en de huidige begroting. De *output begroting 2020* zijn de cijfers die van Vallei Wonen zijn overgenomen. Aan deze cijfers is te zien dat Vallei Wonen een standaard bedrag per jaar inrekende voor onderhoud, instandhouding en investering. Omnia Wonen rekent de daadwerkelijk verwachte kosten per jaar in. Dit wordt bepaald op basis van de conditiemetingen, natuurlijke momenten en de complexsessies. Dit is terug te zien in *output begroting 2022*. Hierdoor ontstaat een verschil in de geplande uitgaven, maar bijna overal ten positieve.

³ De RvC is hierover geïnformeerd in de bestuursmededelingen van 22 april 2020 en 26 november 2020



Nieuwbouw

Als het gaat om de investeringen in nieuwbouw is afgesproken dat de investeringsvoornemens van eind 2019 worden overgenomen. Het voornemen was om de komende 10 jaar circa 200 woningen voor de doelgroep te bouwen. Dit aantal is in de begrotingen ingerekend. Eind 2019 waren er geen concrete nieuwbouwprojecten aanwezig waar al over besloten was. Wel werd gesproken over afname bij de projecten Hoevelaar en Nijverheyd en werden de mogelijkheden voor een project met tijdelijke woningen verkend.

In 2020 is door Omnia Wonen besloten om daadwerkelijk te investeren in de projecten Hoevelaar en Nijverheyd. Beide projecten zijn als één geheel aangeboden. Met name de woningen in het project Hoevelaar pasten niet binnen de kaders van het beleid. De woningen liggen kwalitatief ver boven onze eisen, liggen op basis van WWS-punten en het streefhuurpercentage boven de liberalisatiegrens en het project voldoet niet aan de rendementseisen. Door de combinatie met het project Nijverheyd komt het rendement alsnog positief uit. Om te kunnen voldoen aan de gemaakte prestatieafspraken over toevoeging van nieuwe woningen is gekozen om beide projecten uit te voeren. Hiermee worden 46 woningen toegevoegd.

Daarnaast is een startbesluit voor 30 tijdelijke woningen in het project Klein maar Fijn Wonen genomen. En hebben we de mogelijkheid om in fase 2 bij Hoevelaar opnieuw woningen (62) af te nemen.

4. Financiën

In het fusiedocument was een uitgebreide paragraaf opgenomen over de financiële effecten van de fusie. Hierin werd ingegaan op de draagkracht, de efficiency voordelen en het risicomanagement. In het jaarverslag van 2020 is op al deze punten ingegaan. Daarbij is specifiek aandacht geschonken aan de overgang naar full-waardering, het vervallen van de 'step-up', synergievoordelen van de fusie en het risicomanagement. Al deze acties zijn

uitgevoerd en verlopen zoals verwacht was. Dit heeft geen (noemenswaardige) effecten gehad op de draagkracht van Omnia Wonen.

Naast bovenstaande punten was ook de ontwikkeling van de ratio's in zicht gebracht. Een vergelijk van de ratio's uit het fusiedocument met de ratio's in het jaarverslag van 2020 laat zien dat deze zich conform de verwachting ontwikkelen. De ICR laat zelfs een verbetering zien. Zowel de LtV als de solvabiliteit blijven stabiel en ruim binnen de normwaarden.

De Schans

Een andere afspraak uit het fusiedocument was dat Omnia Wonen in de loop van 2020 met stakeholders in gesprek zou gaan over het kantoorpand en de positie binnen De Schans. Omnia Wonen heeft altijd aangegeven dat een extra kantoorpand, met een baliefunctie, niet aansluit op het dienstverleningsconcept. Eind 2020 heeft Omnia Wonen de gesprekken opgestart. De huurdersorganisatie, en in het bijzonder de bewonerscommissie in Woudenberg, de gemeente, en met name de coöperatie De Kleine Schans, waren hierbij het belangrijkste voor Omnia Wonen. Uit deze gesprekken bleek dat geen van de partijen een bezwaar zag in het vertrek van Omnia Wonen uit De Schans.

Daarbij kwam dat de Kleine Schans, waarmee het pand en de balie werd gedeeld, aangaf voor de relatie geen noodzaak meer te zien voor het delen van een kantoor en zij zelf ook zouden gaan verhuizen.

Uiteindelijk heeft dit geleid tot het besluit om het pand in De Schans eind 2020 te verlaten. Binnen Woudenberg heeft Omnia Wonen een locatie gevonden (Cultuurhuis) waar ruimte beschikbaar is voor afspraken met huurders en ook de bewonerscommissie een spreekuur kan houden. De medewerkers van het team Woudenberg/Amersfoort krijgen een uitvalsbasis in Amersfoort.⁴

De exacte financiële impact van dit besluit moet nog vorm krijgen. Op de korte termijn is nog geen besparing zichtbaar, omdat de huurinkomsten vanuit de gemeente wegvallen en elders kosten voor een ruimte worden gemaakt. Op de lange termijn wordt wel een financieel voordeel verwacht. Dit komt door of een markconforme verhuring of de verkoop van het eigendom in De Schans. Beide wegen naar verwachting op tegen de huur van een kleine uitvalsbasis in Woudenberg en een (vervangende) kantoorruimte in Amersfoort.

5. Organisatie

Naast bovenstaande punten waren in het fusiedocument ook afspraken over de overgang van het personeel en het harmoniseren van werkwijzen.

Bij de fusie zijn alle medewerkers over gegaan naar Omnia Wonen. In overleg met de medewerkers zijn zij geplaatst in een passend functieprofiel of is gezocht naar een passende andere functie. Dit heeft geleid tot de overgang van vijf medewerkers en drie ingehuurde krachten. Helaas heeft een aantal medewerkers voor of net na de fusie besloten om elders te gaan werken. Zij hebben zich, samen met de collega's van Omnia Wonen,

⁴ De Rvc is in de vergadering van 6 oktober 2021 over dit besluit geïnformeerd.

ingezet om zoveel mogelijk kennis over te dragen. Zo is bijvoorbeeld het jaarverslag 2019 Vallei Wonen zover mogelijk voorbereid voor het vertrek en is een goed overzicht gemaakt van het beleid van Vallei Wonen. Uiteindelijk zijn drie vaste medewerkers en de ingehuurde medewerkers gebleven. Eén van de ingehuurde medewerkers is later aangenomen als woonadviseur. De woonadviseurs zijn, in eerste instantie, blijven werken in Woudenberg. Op deze manier werd de kennis geborgd. Het team is samengevoegd met Amersfoort en daar is ingezet op het delen van de kennis over Woudenberg en het eigen maken van de werkwijze van Omnia Wonen. Dit proces is succesvol verlopen, waardoor inmiddels ook andere woonadviseurs in Woudenberg werken.

Vanuit Omnia Wonen is op meerdere manieren aandacht geschonken aan de integratie van de medewerkers uit Vallei Wonen. Dit heeft vooral vorm gekregen in de teams, maar ook organisatie breed. Dit heeft geleid tot een snelle en soepele integratie.

Ook bij de (uitgestelde) verkiezingen van de ondernemingsraad is actief ingezet op de vertegenwoordiging vanuit Vallei Wonen. In april 2020 is, met een opkomst van 100%, de nieuwe ondernemingsraad gekozen, met daarin ook een medewerker vanuit voormalig Vallei Wonen.

Als het gaat om de personele invulling is de formatie van VW (9,46 fte) in eerste toegevoegd aan de doelformatie van Omnia Wonen. Zoals gezegd was deze formatie niet volledig ingevuld. Na de fusie is gekeken naar de overlap met formatie binnen Omnia Wonen. Hieruit bleek dat op de meeste plekken voldoende formatie aanwezig was en is gekozen om deze niet te verhogen. Feitelijk is de formatie slechts gestegen met de medewerkers die zijn overgegaan. Dit betreft 2,45 fte. Door het niet invullen van de volledige formatie, het vervangen van inhuur en de besparing op de posten bestuur en toezicht, is een daling in de personeelskosten gerealiseerd. Echter, doordat na de fusie vanwege andere ontwikkelingen de doelformatie is verhoogd, is deze besparing niet direct terug te zien.

Als laatste zijn afspraken gemaakt over het harmoniseren van beleid. Dit startte met een gezamenlijke overgang naar DE begin 2020. Door veel inzet vanuit Vallei Wonen, voorafgaand aan de fusie, is het gelukt om vanaf de fusiedatum in één systeem te werken. Weliswaar is het soms zoeken en moet nog een deel van het archief van Vallei Wonen worden gedigitaliseerd, maar vanaf dag één werken we als één organisatie in één systeem. Vervolgens is een overzicht gemaakt van te harmoniseren regelingen en beleid. Een groot deel hiervan is inmiddels opgepakt, waarbij de harmonisatie van het huurbeleid de opvallendste is. Andere zaken die zijn opgepakt zijn bijvoorbeeld het Service Huurdersonderhoud en het ZAV-beleid. Per regeling en beleidsthema wordt gekeken of harmonisatie, nu, noodzakelijk is. Zo ontstaat langzaam een volledig geharmoniseerd pakket.

Evaluatie fusie Omnia Wonen Vallei Wonen



Communicatie uitingen

Wanneer	Wat	Doelgroep	Inhoud
Oktober 2019	Artikel krant De Woudenberger	Inwoners	Interview met beide directeuren over fusie.
November 2019	Folder, bewaarkaart en begeleidende brief in de bus	Huurders	Aankondiging fusie, boekje met praktische informatie, bewaarkaart voor in de meterkast
November 2019	Persbericht & website	Inwoners	Aankondiging fusie
November 2019	Posters, flyers		Bij het kantoor (entree) en in de hallen van de woongebouwen zijn posters opgehangen over de fusie. Bij de balie werd actief een flyer uitgereikt.
November 2019	Digitale mailing	Relaties	Mail met informatie over de fusie en eventuele veranderingen
November 2019	E-mail handtekening	Contacten medewerkers	Aankondiging en beknopte informatie over de fusie
December 2019	Brieven	Huurders	Brieven met een klantcode en verificatiecode voor het inlogportaal op de nieuwe website
Oktober 2020	Artikel krant Let op Woudenberg*	Inwoners	Negatieve publiciteit: Opgaan huurdersorganisatie Vallei Wonen in SHOW
November 2020	Artikel krant Let op Woudenberg*	Inwoners	Wethouder Marleen Treep positief over samenwerking Omnia Wonen
November 2020	Artikel krant De Woudenberger*	Inwoners	Negatieve publiciteit: Uitspraak Monique van de Graaf, PVDA-GL: OW bouwt niet meer voor starters en mensen met een kleien portemonnee
November 2020	Reactie richting Journalist en Moniek van de Graaf	Ontvangers	Uitnodigingen tot gesprek en weerleggen aannames
November 2020	Artikel krant De Woudenberger*	Inwoners	Negatieve publiciteit: Journalist praat met wethouder en beleidsadviseur van de gemeente over opgave Omnia Wonen en het huurbeleid

November 2020	Advertentie in Duurzaamheidsbijlage gemeente	Inwoners	Omnia Wonen bouwt duurzaam in de Hoevelaar
November 2020	Raadsinformatieavond (Teams-overleg)	Gemeente	Presentatie Omnia Wonen en SHOW tijdens Raadsinformatieavond
November 2020	Artikel krant De Woudenberger	Inwoners	Interview met Monique Govers
December	Mailing in de bus: huurdersenquête SHOW	Huurders	Huurdersparticipatie, -oordeel en verwachtingen
Februari	Artikel krant Let op Woudenberg*	Inwoners	Toelichting informatiebijeenkomst met gemeente over prestatieafspraken 2021
Februari 2021	Artikel	Inwoners	Winnaar boodschappenpakket i.v.m. deelname enquête SHOW
Februari 2021	Advertentie SHOW in 2 lokale kranten, website & social media	Inwoners	Kernboodschap: Wij zetten ons in voor alle sociale huurders in Woudenberg. Secundaire boodschappen: - Resultaten huurdersenquête bekend - Word vriend van de SHOW
April 2021	Website & persbericht vanuit de gemeente	Inwoners	Voornemen vertrek uit multifunctioneel centrum De Schans
Mei 2021	Digitale mailing	Huurders	Huurdersparticipatie: Brief over diverse vormen 'lidmaatschap' SHOW (ambassadeur & vriend)
Mei 2021	Persbericht, website & social media	Inwoners	Feestelijke handeling rondom bouw Hoevelaar door wethouder en MT-lid Omnia Wonen
Juni 2021	Digitale mailing	Huurders	Enquête kwaliteit wonen en buurt
Juni 2021	Mailing in de bus, website & social media	Huurders	Tuinactie in Woudenberg: prijzen voor de mooiste tuin
Juli 2021	Folder en begeleidende brief in de bus		Kernboodschap: wij zijn team Amersfoort! Secundaire boodschappen: - Deze collega's werken voor u vanuit lokale verankering - Samen bouwen aan een goede relatie
Juli 2021	Website & social media	Belanghebbenden	Aandacht voor de woondeal regio Amersfoort
September 2021	Persbericht, website & social media	Inwoners	Winnaars tuinactie: PR & profilering
September 2021	Website	Huurders & geïnteresseerden	Informatie over het project Hoevelaar
September 2021	Website	Huurders & geïnteresseerden	Informatie over het project De Nijverheid
September 2021	Raadsinformatieavond	Gemeente	Toelichting aan gemeenteraad over bieding/activiteitenoverzicht 2022
Oktober 2021	AD Amersfoort*	Lezers & geïnteresseerden	Aandacht voor project Klein maar Fijn Wonen

*Initiatief niet vanuit Omnia Wonen

Evaluatie fusie Omnia Wonen Vallei Wonen

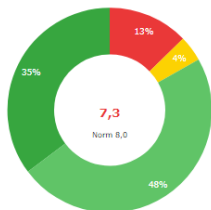


Details klanttevredenheid

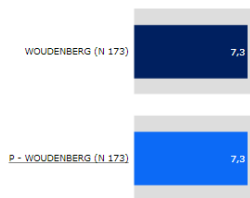
Woudenberg - Reparatieverzoeken Reparatieverzoeken 1-1-2020 t/m 31-12-2020

Reparatie, periode: 12 maanden - 2020-12-31
Omniawonen - WOUDENBERG

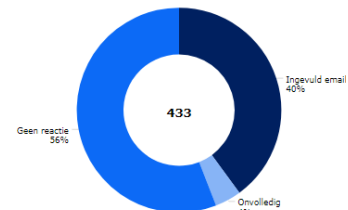
Rapportcijfer



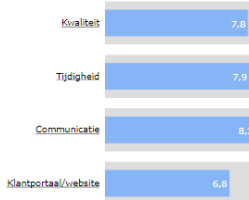
Rapportcijfer



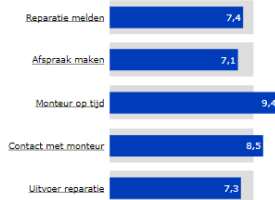
Respons totaal %



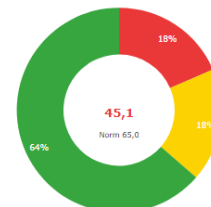
Dienstverlening



Klantreis - reparatie



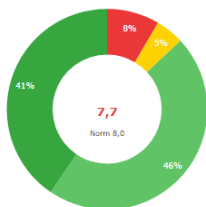
Customer Effort Score



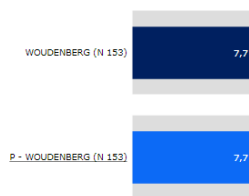
Reparatieverzoeken 1-1-2021 t/m 31-7-2021

Reparatie, periode: 7 maanden - 2021-07-31
Omniawonen - WOUDENBERG

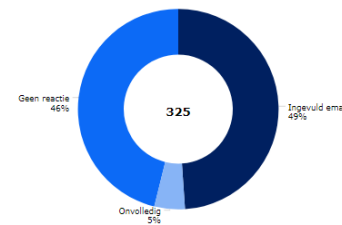
Rapportcijfer



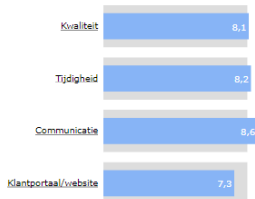
Rapportcijfer



Respons totaal %



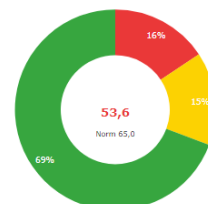
Dienstverlening



Klantreis - reparatie



Customer Effort Score

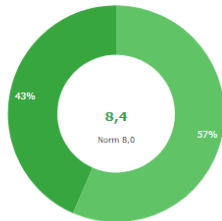


Woudenberg – Woning betrekken

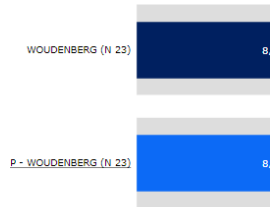
Woning betrekken 1-1-2020 t/m 31-12-2020

Woning betrekken, periode: 12 maanden - 2020-12-31
Omniawonen - WOUDENBERG

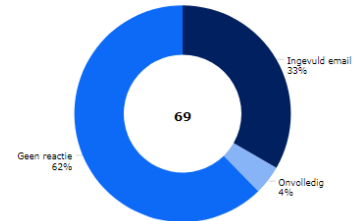
Rapportcijfer



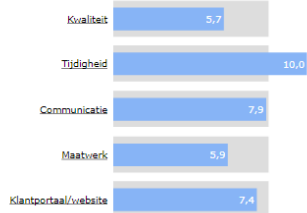
Rapportcijfer



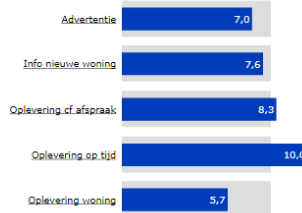
Respons totaal %



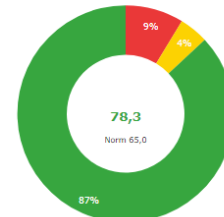
Dienstverlening



Klantreis - woning betrekken



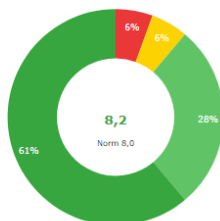
Customer Effort Score



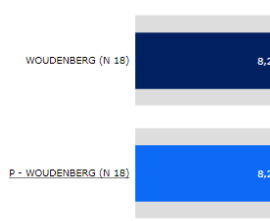
Woning betrekken 1-1-2021 t/m 31-7-2021

Woning betrekken, periode: 7 maanden - 2021-07-31
Omniawonen - WOUDENBERG

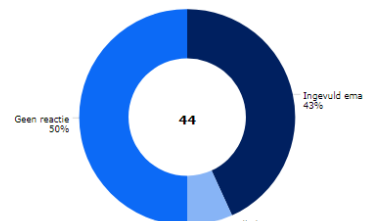
Rapportcijfer



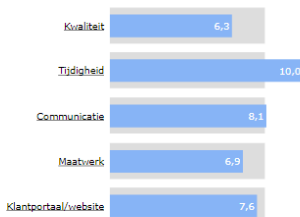
Rapportcijfer



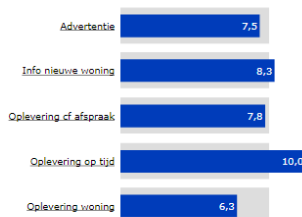
Respons totaal %



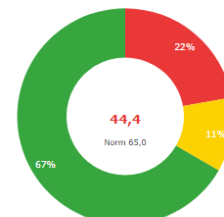
Dienstverlening



Klantreis - woning betrekken



Customer Effort Score

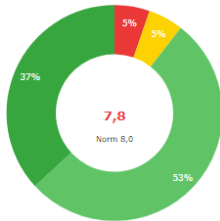


Woudenberg – Woning verlaten

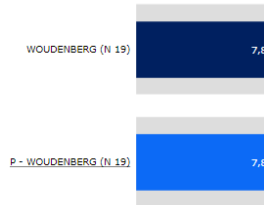
Woning verlaten 1-1-2020 t/m 31-12-2020

Woning verlaten, periode: 12 maanden - 2020-12-31
Omniawonen - WOUDENBERG

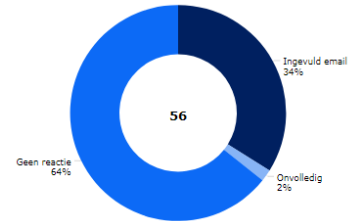
Rapportcijfer



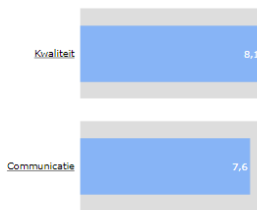
Rapportcijfer



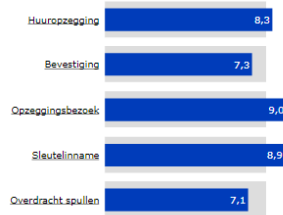
Respons totaal %



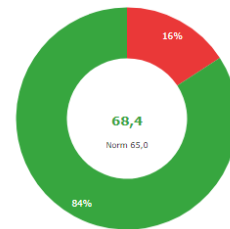
Dienstverlening



Klantreis - woning verlaten



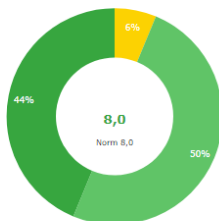
Customer Effort Score



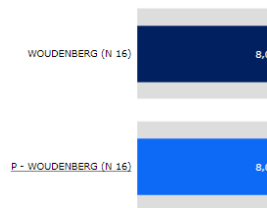
Woning verlaten 1-1-2021 t/m 31-7-2021

Woning verlaten, periode: 7 maanden - 2021-07-31
Omniawonen - WOUDENBERG

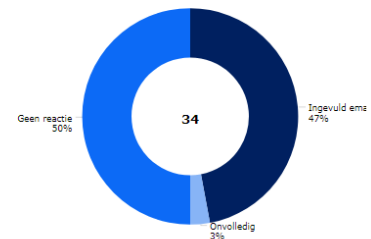
Rapportcijfer



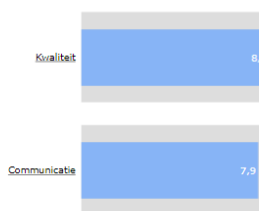
Rapportcijfer



Respons totaal %



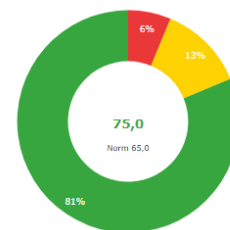
Dienstverlening



Klantreis - woning verlaten

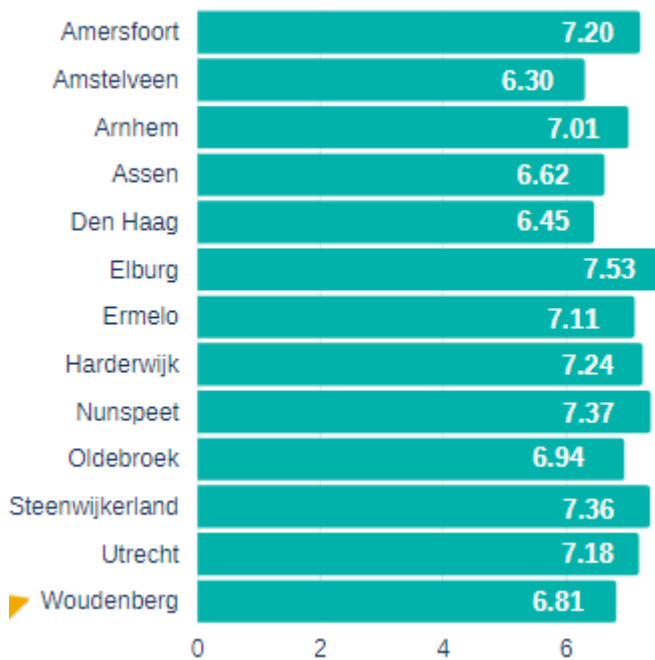


Customer Effort Score



Woudenberg – Kwaliteit wonen en buurt 2021

Woningkwaliteit



Buurtkwaliteit

