

# Strategische visie en Doelenkaart

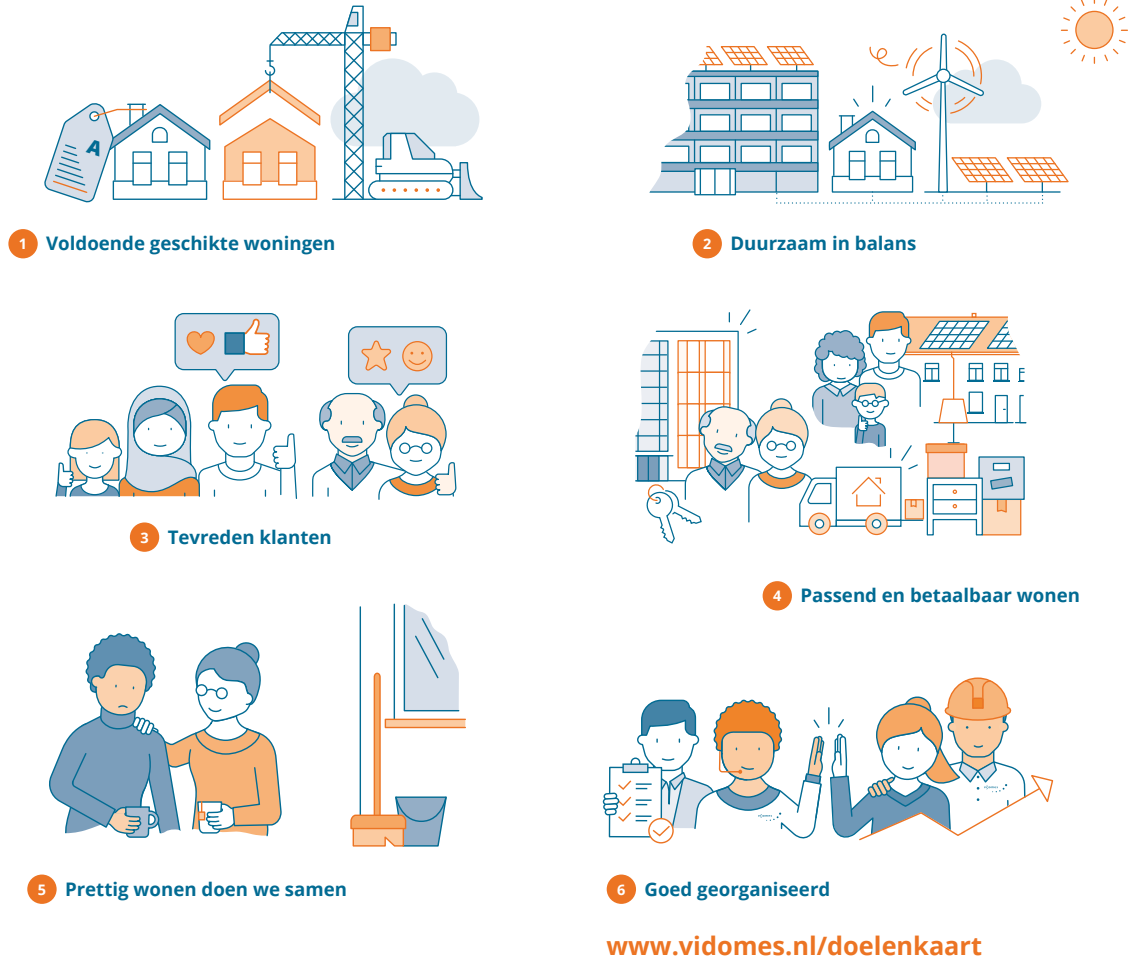
Vidomes werkt met een Strategische Visie en een Doelenkaart. Samen vormen zij het ondernemingsplan van Vidomes voor de periode 2023 – 2026. De Doelenkaart stellen we jaarlijks bij op basis van veranderende opgaven, nieuwe inzichten en de raming van wat we aankunnen.

## Onze missie is:

Samen werken aan betaalbaar en prettig wonen voor iedereen. Nu en in de toekomst.

Deze missie geeft aan waar we het allemaal voor doen, de hogere bedoeling. De missie is verdeeld over zes thema's. Bij elk thema leest u onze 'bedoelingen', de daarbij behorende concrete resultaten en wat ervoor nodig is.

## Zes thema's

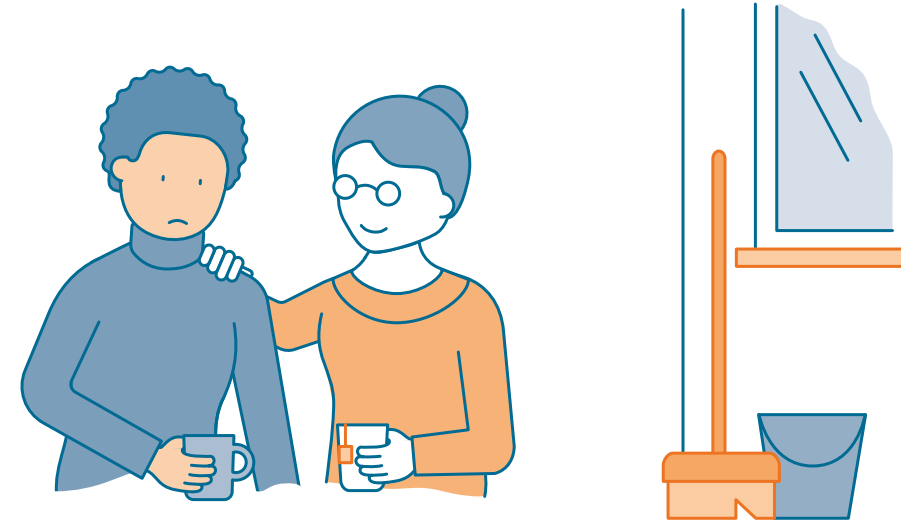


[www.vidomes.nl/doelenkaart](http://www.vidomes.nl/doelenkaart)

Vidomes  
 Policy Design Club

## THEMA 5

# Prettig wonen doen we samen



## Onze complexen zijn schoon, heel en veilig

1. Op woonbeleving scoren we gemiddeld een 7,0.
2. We hebben geen rode complexen en buurten meer.
3. Het aantal oranje complexen is gedaald.

## Wat ervoor nodig is:

- a. Vidomes is dichtbij: alle complexen hebben een vorm van 'ogen en oren'. Wij beheren deze gebiedsgericht.
- b. We hebben een sluitende samenwerking met gemeenten, zorg, welzijn en politie om problemen achter de voordeur en in de openbare ruimten aan te pakken.

## Prettig wonen met elkaar

1. We zorgen voor woongenot: woonfraude en overlast dringen we terug. We lossen jaarlijks minimaal 50 gevallen van woonfraude of ernstige overlast op. Dit aantal realiseren we uiterlijk in 2026.
2. In 50% van onze complexen dragen huurders actief bij aan prettig samen wonen.

## Wat ervoor nodig is:

- a. Als er sprake is van ondermijning signaleren we dit via ons netwerk naar de juiste partner.
- b. We hebben een herkenbare en gewaardeerde aanpak voor inclusief wonen in buurt en complex.

## Zelfstandig wonen met zorg en aandacht

1. Samen met onze partners realiseren we geclusterd wonen voor senioren: 250 woningen t/m 2026.
2. We huisvesten mensen die extra aandacht nodig hebben. Dit doen we geclusterd met goede zorg of voldoende gespreid, zodat het leefklimaat prettig is.

## We bieden een vangnet voor wie het nodig heeft

1. We hebben passende oplossingen bij betalingsproblemen. Het concrete resultaat bepalen we jaarlijks vooraf.
  - De huurachterstanden lopen niet op.
  - Afboekingen oninbare huur maximaal € 225.000.
  - Gemiddelde schuld van de zittende huurder daalt naar € 700.
  - Gemiddelde schuld van de vertrokken huurder daalt naar € 2.500.
  - Maximaal tien ontruimingen op basis van huurachterstand.

## Wat ervoor nodig is:

- a. We hebben een adequaat en mensgericht incasso-beleid.
- b. We werken effectief en efficiënt samen in onze gemeenten in de aanpak van betalingsproblemen en schulden.
- c. Als ontruimen toch moet, bij een sociale indicatie, is er een vangnet in samenwerking met gemeenten.

## THEMA 6

# Goed georganiseerd



## We zijn een topwerkgever waar collega's werkgeluk ervaren

1. Onze collega's blijven zich continu ontwikkelen op individueel- en teamniveau én zijn duurzaam inzetbaar.
2. We bieden een prettige, gezonde en veilige hybride werkomgeving waar we ons thuis voelen en resultaten behalen.
3. We zijn divers en inclusief en dragen dat uit.
4. We hebben voldoende mensen op de juiste plek en zorgen dat talenten en competenties zijn afgestemd op onze ambities.
5. Waarderen doen we expliciet in woord en daad.

## We bereiken slim onze resultaten

1. We verbeteren continu met focus op efficiëntie en effectiviteit van processen, informatie en data.
2. We zijn sterk in resultaatgericht samenwerken, intern en extern.
3. We benutten actief de mogelijkheden van digitalisering.
4. We zijn betrouwbaar, herkenbaar, zichtbaar en verbindend: 'be good and tell it'.

## Onze bedrijfsvoering staat als een huis

1. We hebben ons inkoop-, contract- en leveranciersmanagement geprofessionaliseerd.
2. We bewaken het financieel gezond zijn en blijven presteren naar vermogen.
3. Risk en compliance bieden de kaders waarbinnen Vidomes werkt aan haar ambities:
  - integraal risicomanagement is ingebed
  - wij zijn compliant op wet- en regelgeving
  - we acteren op risico's wanneer dit nodig is
  - we benutten de kansen die zich voordoen
4. Vidomes is een wendbare en weerbare organisatie, ook bij onverwachte omstandigheden.

**vidomes**  
wonen is leven

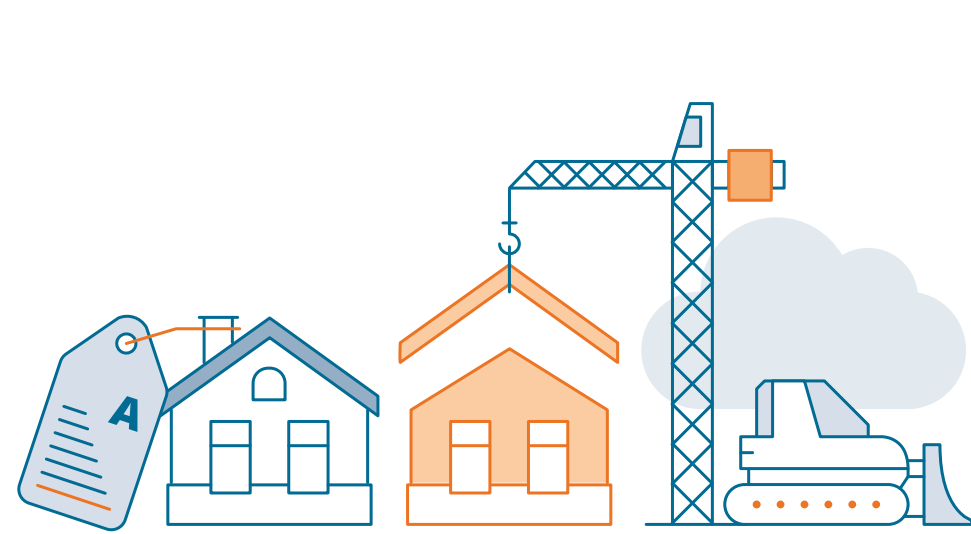
# Doelenkaart 2023 – 2026



Samen werken aan betaalbaar en prettig wonen voor iedereen. Nu en in de toekomst.

## THEMA 1

# Voldoende geschikte woningen



## De wooncrisis te lijf: voldoende huisvesting voor onze doelgroepen

1. We voegen minimaal 500 nieuwe woningen toe aan de regionale sociale voorraad.
2. We verwerven locaties, zodat we tot en met 2030 nog eens 1500 woningen kunnen toevoegen.
3. Eind 2026 hebben we door nieuwbouw en ingrepen in bestaand vastgoed minimaal toegevoegd:
  - 160 opstapwoningen (waaronder flexwoningen)
  - 250 woningen voor empty nesters
  - 250 woningen met een plus (waaronder geclusterde ouderwoningen)
  - 50 extra middenhuurwoningen

## Wat ervoor nodig is:

- a. We hebben capaciteit en competenties voor acquisitie en projectontwikkeling.
- b. We standaardiseren nieuwbouw via de Bouwstream.
- c. We verkorten de doorlooptijd in voorbereidings- en vergunningstraject.
- d. We werken effectief samen met onze lokale en regionale partners.

## Onze woningen hebben een passende vastgoedkwaliteit

1. We voeren minimaal 2500 woningverbeteringen uit (op koers voor minimaal 95% passende of robuuste kwaliteit).

2. De klant geeft minimaal een 7,5 voor de kwaliteit van de woning.
3. Veiligheid en gezondheid: we verbeteren bij complexen de brandveiligheid en nemen maatregelen tegen overlast door hitte.

## Wat ervoor nodig is:

- a. Zekerheid van levering, capaciteit en kwaliteit door de markt: we gaan een meerjarig partnerschap aan met aannemers voor ontwikkeling en beheer.
- b. De organisatie is ingericht en uitgerust om de hoge productie in de komende jaren uit te voeren.
- c. Juiste methodes en data om met het kwaliteitsbeleid te kunnen sturen op klanttevredenheid.

## Ons vastgoed rendert voor de lange termijn

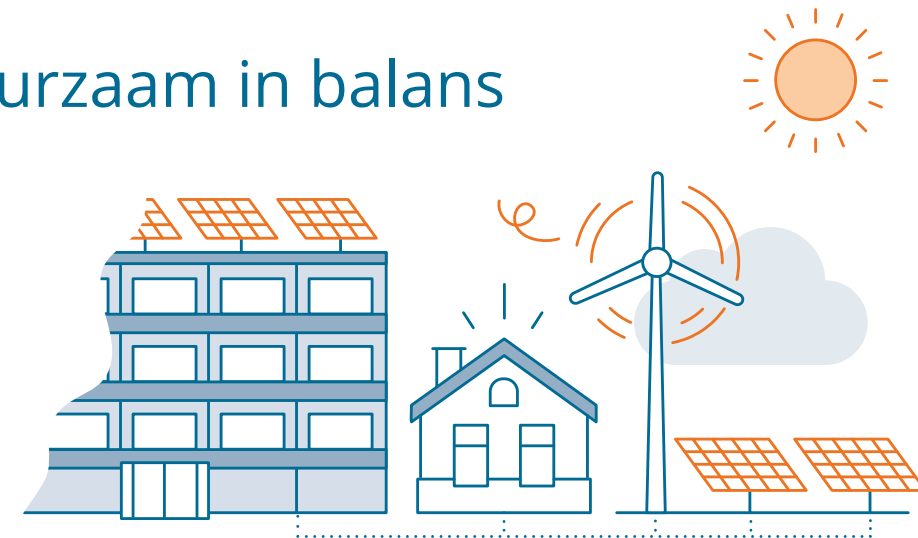
1. Onze complexen leveren bij elkaar jaarlijks voldoende exploitatiebijdrage voor een duurzaam bedrijfsmodel. Het percentage bepalen we bij de jaarlijkse herijking van de portefeuillestrategie.

## Wat ervoor nodig is:

- a. Accurate en tijdige informatie om te kunnen sturen op complexprestaties: rendementsnormen die recht doen aan zowel de maatschappelijke als financiële ambities.

## THEMA 2

# Duurzaam in balans



## Onze woningen zijn in 2050 aardgasvrij, energiezuinig en klimaatneutraal

1. We isoleren woningen zodanig dat ze geschikt zijn voor verwarming op lage temperatuur, tenzij onnodig of onmogelijk.
2. Bij vervanging van installaties kiezen we voor een aardgasloze optie, tenzij onnodig of onmogelijk.
3. Op 50% (2.100) van de engezinwoningen en 30% van het beschikbare collectieve dakoppervlak liggen zonnepanelen.
4. We pakken energiearmoede versneld aan door complexen met een slechte energieprestatie te verbeteren. In 2026 zijn er maximaal 1400 woningen met een EFG-label.

## Wat ervoor nodig is:

- a. Voor gebieden waar kansen liggen voor aardgasvrij heeft de gemeente samen met Vidomes een plan opgesteld.
- b. De geplande warmtenetten in onze regio worden aangelegd.
- c. We hebben een effectieve thematische aanpak en samenwerking.

## Onze huurders hebben een gezonde en groene leefomgeving waar zij ook bij extreem weer prettig wonen

1. We zorgen voor een groene leefomgeving die bijdraagt aan de versterking van de biodiversiteit, waterberging en het voorkomen van hitteproblemen.
2. We bieden ruimte voor bewonersinitiatieven en stimuleren onze bewoners om een bijdrage te leveren aan een duurzame leefomgeving op het gebied van klimaatadaptatie en biodiversiteit.

## In 2050 bouwen wij klimaatneutraal en volledig circulair

1. We hebben alle voorgeschreven materialen waar mogelijk vervangen door een milieuvriendelijker alternatief.
2. Bij nieuwbouw hanteren we een maximale gemiddelde MPG-score van 0,5 (Milieuprestatie Gebouwen-score).
3. Voor de mate van circulariteit in nieuwbouw- en renovatieprojecten hanteren we het ambitieniveau 'quick wins' volgens de BCI (Building Circularity Index).

## Onze huurders weten hoe zij hun woning energiezuinig kunnen gebruiken

1. Huurders kunnen energie besparen door de informatie die wij ze bieden.
2. In complexen met een hoge warmtevraag hebben wij bewoners actief geholpen bij het omlaag brengen van hun energieverbruik.

## Wat ervoor nodig is:

- a. Onze huurders en medewerkers vinden makkelijk online informatie over het duurzaam gebruik van hun woning.

## Met onze bedrijfsvoering belasten we het milieu niet

1. Het energieverbruik van ons hoofdkantoor is met 20% gedaald ten opzichte van 2022.
2. Eind 2026 is het aantal fossiele kilometers gedaald: zowel zakelijk- als woon-werkverkeer.

## THEMA 3

# Teverden klanten



## Klanten weten en krijgen wat ze mogen verwachten

1. We behouden de tevredenheidsscore van een 7,7 voor onderstaande klantprocessen en blijven streven naar een 8.
  - Klantcontact
  - Reparatieverzoeken
  - Nieuwe huurders
  - Vertrokken huurders
  - Planmatig onderhoud
2. We bepalen jaarlijks vooraf welke onderdelen van de dienstverlening het belangrijkst zijn voor de klanttevredenheid en behalen die volgens de bepaalde jaardoelstelling.
3. We brengen het aantal en de duur van langlopende kwesties terug naar maximaal 25 stuks en maximaal 3 maanden.
4. We verbeteren de klachtenafhandeling: minimaal een 7 voor het gelopen proces.
5. Huurders in VEs verlenen wij dezelfde dienstverlening als al onze huurders, tenzij dat door de VE-constructie niet mogelijk is. In dat geval zetten wij ons in de VE in voor een zo goed mogelijke dienstverlening aan onze huurders.

## Wat ervoor nodig is:

- a. We realiseren een cultuur van continu verbeteren. Bij geselecteerde processen gebruiken we de methodes Agile en Lean.
- b. Meetmethodieken voor de dienstverlening zijn afgestemd op de behoeften van huurders en medewerkers.
- c. De dienstverlening en klantcommunicatie zijn ook afgestemd op huurders die minder digivaardig of taalvaardig zijn.
- d. We hebben een effectieve gebiedsgerichte samenwerking.

## Waar nodig maken wij het verschil voor onze klanten

1. We bieden waar nodig dienstverlening op maat aan specifieke doelgroepen.
2. We bieden waar nodig dienstverlening op maat aan individuele huurders.

## Wat ervoor nodig is:

- a. Ruimte voor experimenten en innovaties met betrekking tot de dienstverlening.
- b. Dienstverlening is digitaal waar mogelijk en volgens de klantwaarden 'persoonlijk en dichtbij'.
- c. Medewerkers tonen zelfregie en persoonlijk leiderschap bij de afhandeling van klantvragen.
- d. Collega's en huurders gaan op een inclusieve en respectvolle manier met elkaar om.

## THEMA 4

# Passend en betaalbaar wonen



## We benutten onze woningen maximaal

1. In onze werk gemeenten verhuizen minimaal 450 te groot wonende senioren in vier jaar met bemiddeling van onze seniorenmakelaars. Dit bereiken we samen met andere corporaties.
2. Per jaar verhuuren we 50 woningen met een vorm van woningdelen, zoals maatjeswoningen, kamers met kansen en kameronderhuur.

## Wat ervoor nodig is:

- a. Er is een brede uniforme aanpak voor doorstroming in onze werk gemeenten.
- b. De overheid pakt regelingen aan die het samen wonen nu onaantrekkelijk maken.

## De huur(korting) is betaalbaar

1. We matigen de huren in lijn met de Nationale Prestatieafspraken.

## Wat ervoor nodig is:

- a. We hebben effectief het rijksbeleid beïnvloed, zodat we onze huurkorting doelmatig kunnen inzetten.

- a. De energieprestatie en het effect daarvan op de energielasten is goed verwerkt in de huurprijs. Dat wil zeggen: een slecht geïsoleerde woning kost duidelijk minder dan een goed geïsoleerde woning.

## Van kansloos zoeken naar gericht bij elkaar brengen

1. Het aantal verhuringen is evenredig verdeeld over de vraag per doelgroep: minimaal 80% gaat naar de primaire doelgroep. Dit percentage stellen we jaarlijks zo nodig bij op basis van de vraag.
2. We doen ten minste drie experimenten met effectievere woonruimteverdeling, voor mensen die het echt nodig hebben.
3. Aandachtsgroepen zijn met zorg gehuisvest in samenwerking met gemeenten.

## Wat ervoor nodig is:

- a. We hebben een doelgroeprofiel in al onze complexstrategieën opgenomen.
- b. We hebben het tweedegroepenbeleid 'overal tenzij ingevoerd'.

# Strategische visie en Doelenkaart

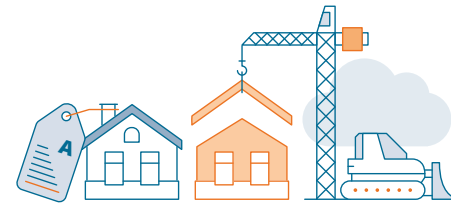
Vidomes werkt met een Strategische Visie en een Doelenkaart. Samen vormen zij het ondernemingsplan van Vidomes voor de periode 2023 – 2026. De Doelenkaart stellen we jaarlijks bij op basis van veranderende opgaven, nieuwe inzichten en de raming van wat we aankunnen.

## Onze missie is:

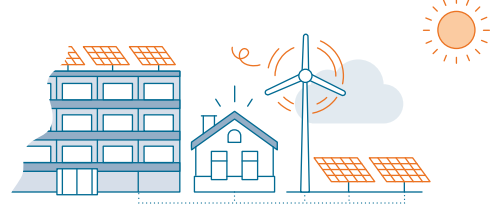
Samen werken aan betaalbaar en prettig wonen voor iedereen. Nu en in de toekomst.

Deze missie geeft aan waar we het allemaal voor doen, de hogere bedoeling. De missie is verdeeld over zes thema's. Bij elk thema leest u onze 'bedoelingen', de daarbij behorende concrete resultaten en wat ervoor nodig is.

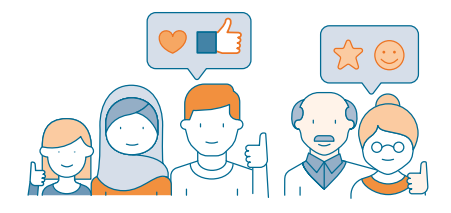
## Zes thema's



### 1 Voldoende geschikte woningen



### 2 Duurzaam in balans



### 3 Tevreden klanten



### 4 Passend en betaalbaar wonen



### 5 Prettig wonen doen we samen



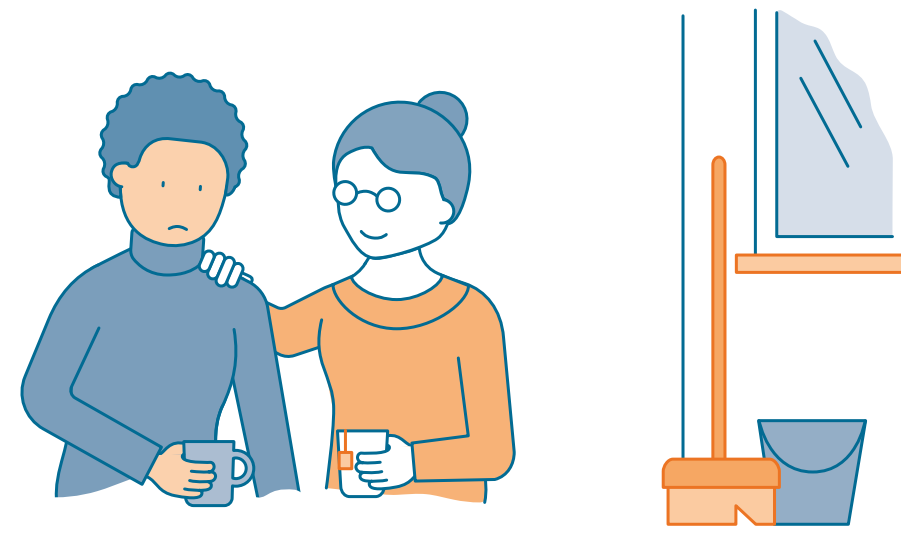
### 6 Goed georganiseerd

[www.vidomes.nl/doelenkaart](http://www.vidomes.nl/doelenkaart)

Strategische Visie  
Vidomes  
Policy Design Club

## THEMA 5

# Prettig wonen doen we samen



## Onze complexen zijn schoon, heel en veilig

1. Op woonbeleving scoren we gemiddeld een 7,0.
2. We hebben geen rode complexen en buurten meer.
3. Het aantal oranje complexen is gedaald.

### Wat ervoor nodig is:

- a. Vidomes is dichtbij: alle complexen hebben een vorm van 'ogen en oren'. Wij beheren deze gebiedsgericht.
- b. We hebben een sluitende samenwerking met gemeenten, zorg, welzijn en politie om problemen achter de voordeur en in de openbare ruimten aan te pakken.

## Prettig wonen met elkaar

1. We zorgen voor woongenot: woonfraude en overlast dringen we terug. We lossen jaarlijks minimaal 50 gevallen van woonfraude of ernstige overlast op. Dit aantal realiseren we uiterlijk in 2026.
2. In 50% van onze complexen dragen huurders actief bij aan prettig samen wonen.

### Wat ervoor nodig is:

- a. Als er sprake is van ondermijning signaleren we dit via ons netwerk naar de juiste partner.
- b. We hebben een herkenbare en gewaardeerde aanpak voor inclusief wonen in buurt en complex.

## Zelfstandig wonen met zorg en aandacht

1. Samen met onze partners realiseren we geclusterd wonen voor senioren: 250 woningen t/m 2026.
2. We huisvesten mensen die extra aandacht nodig hebben. Dit doen we geclusterd met goede zorg of voldoende gespreid, zodat het leefklimaat prettig is.

## We bieden een vangnet voor wie het nodig heeft

1. We hebben passende oplossingen bij betalingsproblemen. Het concrete resultaat bepalen we jaarlijks vooraf.
  - De huurachterstanden lopen niet op.
  - Afboekingen oninbare huur maximaal € 225.000.
  - Gemiddelde schuld van de zittende huurder daalt naar € 700.
  - Gemiddelde schuld van de vertrokken huurder daalt naar € 2.500.
  - Maximaal tien ontruiming op basis van huurachterstand.

### Wat ervoor nodig is:

- a. We hebben een adequaat en mensgericht incassobeleid.
- b. We werken effectief en efficiënt samen in onze gemeenten in de aanpak van betalingsproblemen en schulden.
- c. Als ontruimen toch moet, bij een sociale indicatie, is er een vangnet in samenwerking met gemeenten.

## THEMA 6

# Goed georganiseerd



## We zijn een topwerkgever waar collega's werkgeluk ervaren

1. Onze collega's blijven zich continu ontwikkelen op individueel- en teamniveau én zijn duurzaam inzetbaar.
2. We bieden een prettige, gezonde en veilige hybride werkomgeving waar we ons thuis voelen en resultaten behalen.
3. We zijn divers en inclusief en dragen dat uit.
4. We hebben voldoende mensen op de juiste plek en zorgen dat talenten en competenties zijn afgestemd op onze ambities.
5. Waarden doen we expliciet in woord en daad.

## We bereiken slim onze resultaten

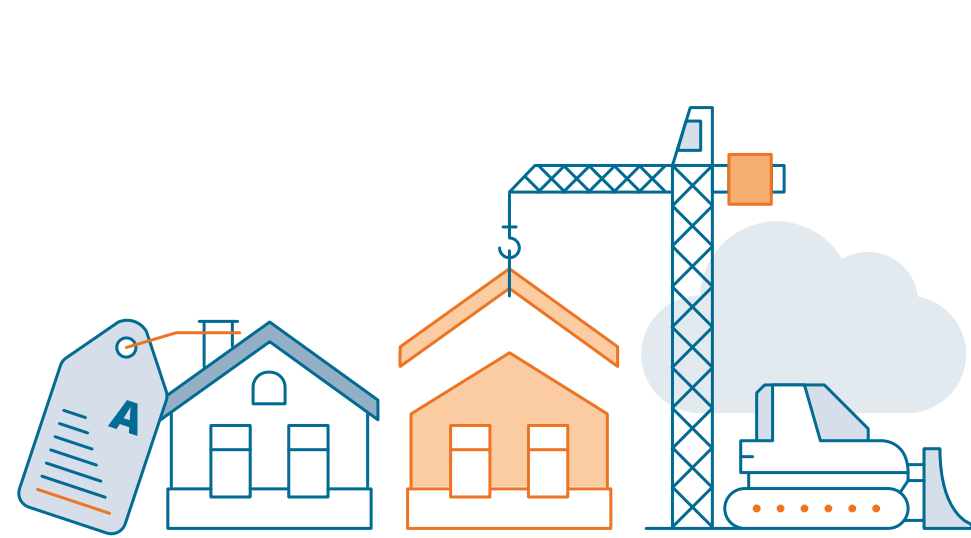
1. We verbeteren continu met focus op efficiëntie en effectiviteit van processen, informatie en data.
2. We zijn sterk in resultaatgericht samenwerken, intern en extern.
3. We benutten actief de mogelijkheden van digitalisering.
4. We zijn betrouwbaar, herkenbaar, zichtbaar en verbindend: 'be good and tell it'.

## Onze bedrijfsvoering staat als een huis

1. We hebben ons inkoop-, contract- en leveranciersmanagement geprofessionaliseerd.
2. We bewaken het financieel gezond zijn en blijven presteren naar vermogen.
3. Risk en compliance bieden de kaders waarbinnen Vidomes werkt aan haar ambities:
  - integraal risicomanagement is ingebed
  - wij zijn compliant op wet- en regelgeving
  - we acteren op risico's wanneer dit nodig is
  - we benutten de kansen die zich voordoen
4. Vidomes is een wendbare en weerbare organisatie, ook bij onverwachte omstandigheden.

## THEMA 1

# Voldoende geschikte woningen



## De wooncrisis is lijf: voldoende huisvesting voor onze doelgroepen

1. We voegen minimaal 500 nieuwe woningen toe aan de regionale sociale voorraad.
2. We verwerven locaties, zodat we tot en met 2030 nog eens 1500 woningen kunnen toevoegen.
3. Eind 2026 hebben we door nieuwbouw en ingrepen in bestaand vastgoed minimaal toegevoegd:
  - 160 opstapwoningen (waaronder flexwoningen)
  - 250 woningen voor empty nesters
  - 250 woningen met een plus (waaronder geclusterde ouderwoningen)
  - 50 extra middenhuurwoningen

2. De klant geeft minimaal een 7,5 voor de kwaliteit van de woning.
3. Veiligheid en gezondheid: we verbeteren bij complexen de brandveiligheid en nemen maatregelen tegen overlast door hitte.

### Wat ervoor nodig is:

- a. Zekerheid van levering, capaciteit en kwaliteit door de markt: we gaan een meerjarig partnerschap aan met aannemers voor ontwikkeling en beheer.
- b. De organisatie is ingericht en uitgerust om de hoge productie in de komende jaren uit te voeren.
- c. Juiste methodes en data om met het kwaliteitsbeleid te kunnen sturen op klanttevredenheid.

## Ons vastgoed rendert voor de lange termijn

1. Onze complexen leveren bij elkaar jaarlijks voldoende exploitatiebijdrage voor een duurzaam bedrijfsmodel. Het percentage bepalen we bij de jaarlijkse herijking van de portefeuillestrategie.

### Wat ervoor nodig is:

- a. Accurate en tijdige informatie om te kunnen sturen op complexprestaties: rendementsnormen die recht doen aan zowel de maatschappelijke als financiële ambities.

## Onze woningen hebben een passende vastgoedkwaliteit

1. We voeren minimaal 2500 woningverbeteringen uit (op koers voor minimaal 95% passende of robuuste kwaliteit).

## THEMA 2

# Duurzaam in balans



## Onze woningen zijn in 2050 aardgasvrij, energiezuinig en klimaatneutraal

1. We isoleren woningen zodanig dat ze geschikt zijn voor verwarming op lage temperatuur, tenzij onnodig of onmogelijk.
2. Bij vervanging van installaties kiezen we voor een aardgasloze optie, tenzij onnodig of onmogelijk.
3. Op 50% (2.100) van de engezinwoningen en 30% van het beschikbare collectieve dakoppervlak liggen zonnepanelen.
4. We pakken energiearmoede versneld aan door complexen met een slechte energieprestatie te verbeteren. In 2026 zijn er maximaal 1400 woningen met een EFG-label.

### Wat ervoor nodig is:

- a. Voor gebieden waar kansen liggen voor aardgasvrij heeft de gemeente samen met Vidomes een plan opgesteld.
- b. De geplande warmtenetten in onze regio worden aangelegd.
- c. We hebben een effectieve thematische aanpak en samenwerking.

## Onze huurders hebben een gezonde en groene leefomgeving waar zij ook bij extreem weer prettig wonen

1. We zorgen voor een groene leefomgeving die bijdraagt aan de versterking van de biodiversiteit, waterberging en het voorkomen van hitteproblemen.
2. We bieden ruimte voor bewonersinitiatieven en stimuleren onze bewoners om een bijdrage te leveren aan een duurzame leefomgeving op het gebied van klimaatadaptatie en biodiversiteit.

## In 2050 bouwen wij klimaatneutraal en volledig circulair

1. We hebben alle voorgeschreven materialen waar mogelijk vervangen door een milieuvriendelijker alternatief.
2. Bij nieuwbouw hanteren we een maximale gemiddelde MPG-score van 0,5 (Milieuprestatie Gebouwen-score).
3. Voor de mate van circulariteit in nieuwbouw- en renovatieprojecten hanteren we het ambitieniveau 'quick wins' volgens de BCI (Building Circularity Index).

## Onze huurders weten hoe zij hun woning energiezuinig kunnen gebruiken

1. Huurders kunnen energie besparen door de informatie die wij ze bieden.
2. In complexen met een hoge warmtevraag hebben wij bewoners actief geholpen bij het omlaag brengen van hun energieverbruik.

### Wat ervoor nodig is:

- a. Onze huurders en medewerkers vinden makkelijk online informatie over het duurzaam gebruik van hun woning.

## Met onze bedrijfsvoering belasten we het milieu niet

1. Het energieverbruik van ons hoofdkantoor is met 20% gedaald ten opzichte van 2022.
2. Eind 2026 is het aantal fossiele kilometers gedaald: zowel zakelijk- als woon-werkverkeer.

## THEMA 3

# Tevreden klanten



## Klanten weten en krijgen wat ze mogen verwachten

1. We behouden de tevredenheidsscore van een 7,7 voor onderstaande klantprocessen en blijven streven naar een 8.
  - Klantcontact
  - Reparatieverzoeken
  - Nieuwe huurders
  - Vertrokken huurders
  - Planmatig onderhoud
2. We bepalen jaarlijks vooraf welke onderdelen van de dienstverlening het belangrijkst zijn voor de klanttevredenheid en behalen die volgens de bepaalde jaardoelstelling.
3. We brengen het aantal en de duur van langlopende kwesties terug naar maximaal 25 stuks en maximaal 3 maanden.
4. We verbeteren de klachtenafhandeling; minimaal een 7 voor het gelopen proces.
5. Huurders in VEs verlenen wij dezelfde dienstverlening als al onze huurders, tenzij dat door de VE-constructie niet mogelijk is. In dat geval zetten wij ons in de VE in voor een zo goed mogelijk dienstverlening aan onze huurders.

### Wat ervoor nodig is:

- a. We realiseren een cultuur van continu verbeteren. Bij geselecteerde processen gebruiken we de methodes Agile en Lean.
- b. Meetmethodieken voor de dienstverlening zijn afgestemd op de behoeften van huurders en medewerkers.
- c. De dienstverlening en klantcommunicatie zijn ook afgestemd op huurders die minder digivaardig of taalvaardig zijn.
- d. We hebben een effectieve gebiedsgerichte samenwerking.

## Waar nodig maken wij het verschil voor onze klanten

1. We bieden waar nodig dienstverlening op maat aan specifieke doelgroepen.
2. We bieden waar nodig dienstverlening op maat aan individuele huurders.

### Wat ervoor nodig is:

- a. Ruimte voor experimenten en innovaties met betrekking tot de dienstverlening.
- b. Dienstverlening is digitaal waar mogelijk en volgens de klantwaarden 'persoonlijk en dichtbij'.
- c. Medewerkers tonen zelfregie en persoonlijk leiderschap bij de afhandeling van klantvragen.
- d. Collega's en huurders gaan op een inclusieve en respectvolle manier met elkaar om.

vidomes  
wonen is leven

# Doelenkaart 2023 – 2026



Samen werken aan betaalbaar en prettig wonen voor iedereen. Nu en in de toekomst.