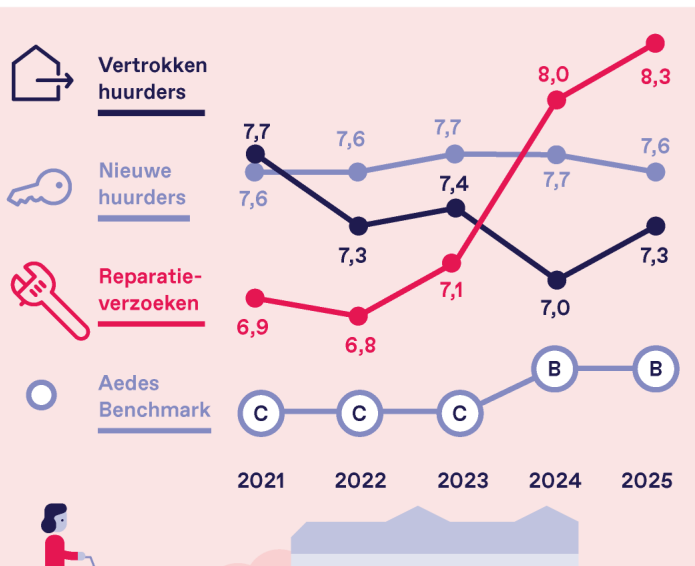


Huurder gehoord en gezien

In 2025 hebben we onze dienstverlening nog verder verbeterd voor nieuwe en vertrokken huurders en rond reparatieverzoeken. We zijn trots op de vooruitgang die we in 2025 maakten bij het afhandelen van reparaties en de hogere waardering van onze huurders. We kregen een 8,3. Met deze cijfers hebben we een B behaald op het huurdersoordeel van de Aedes Benchmark.

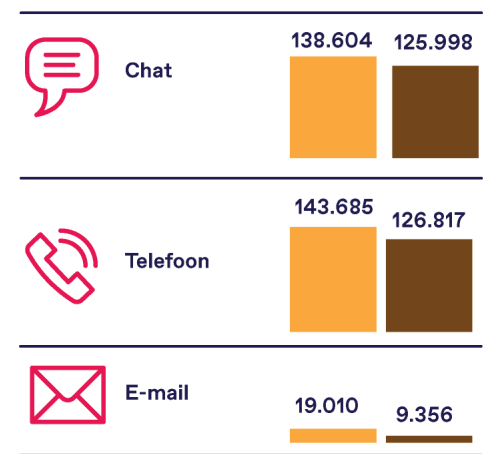
Huurdersoordeel



Bereikbaarheid

We werken hard aan het verder verbeteren van onze bereikbaarheid. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon is inmiddels minder dan 5 minuten. Ook via de chat is de wachttijd teruggebracht naar gemiddeld minder dan 4 minuten. Huurders beoordelen het contact met Stadgenoot via de chat met een 8,6.

Aantal klantcontacten 2024 2025



Reparaties

Dagelijks ontvangen we meerdere meldingen voor reparaties. Dat kan via onze Klantenservice, MijnStadgenoot of rechtstreeks via 1 van onze aannemers.



Aantal ontvangen reparatieverzoeken in 2025: 47.684

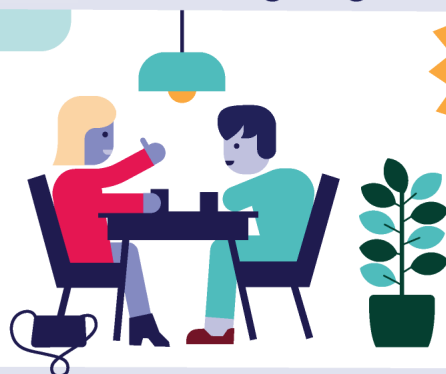
Dat is gemiddeld **1,33** verzoeken per huurder.

Aantal dagen dat we nodig hadden om de reparatie af te handelen:

2024: **6,2** dagen | 2025: **5,3** dagen

Ontruiming door huurschuld

Ook dit jaar was er slechts 1 ontruiming door huurschuld. Stadgenoot doet er alles aan om dit te voorkomen. Bij betalingsachterstanden bezoeken we huurders zo snel mogelijk en nemen we maatregelen om huurschuld te voorkomen.



Voor het 4e jaar op rij: **slechts 1 ontruiming** door huurschuld

Vooruitblik

We blijven ons inzetten voor goed wonen in Amsterdam voor mensen met een bescheiden inkomen. We voorzien dat het de komende jaren financieel steeds lastiger wordt om onze ambities te behalen. Hierdoor moeten we steeds scherper afwegen waar we onze middelen aan besteden.