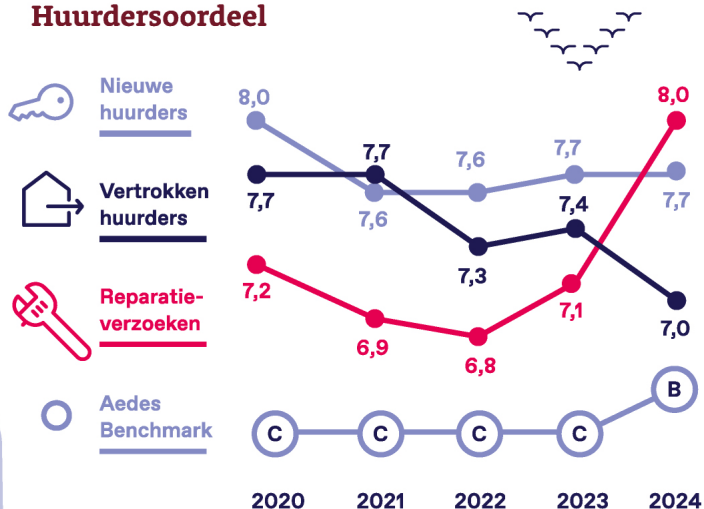


Huurder gehoord en gezien

In 2024 hebben we onze dienstverlening nog verder verbeterd voor nieuwe en vertrokken huurders en rond reparatieverzoeken. We zijn trots op de vooruitgang die we in 2024 maakten bij het afhandelen van reparaties en de hogere waardering van onze huurders. We kregen een 8,0. 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. Vanaf 2024 kunnen huurders een MijnStadgenoot account aanmaken om bijvoorbeeld reparatieverzoeken in te dienen. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon is inmiddels minder dan 5 minuten. Ook via de chat is de wachttijd teruggebracht naar maximaal 5 minuten. Huurders beoordelen het contact met Stadgenoot via de chat met een 8,5.

Aantal klantcontacten

	2023	2024
Social media	271.302	138.604
Telefonie	166.991	143.685
E-mail	12.001	19.010



MijnStadgenoot huurder account

Nog niet geactiveerde accounts:

66%

34%

Geactiveerde accounts: 13.839



Reparatieverzoeken door huurders ingediend

Direct via MijnStadgenoot: 5.345

Via een medewerker van Stadgenoot: 20.144



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.

2024	1
2023	1
2022	1
2021	2
2020	10

Ontruiming

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 opnieuw afwegen waar we onze middelen aan besteden.

Robert Vulkers