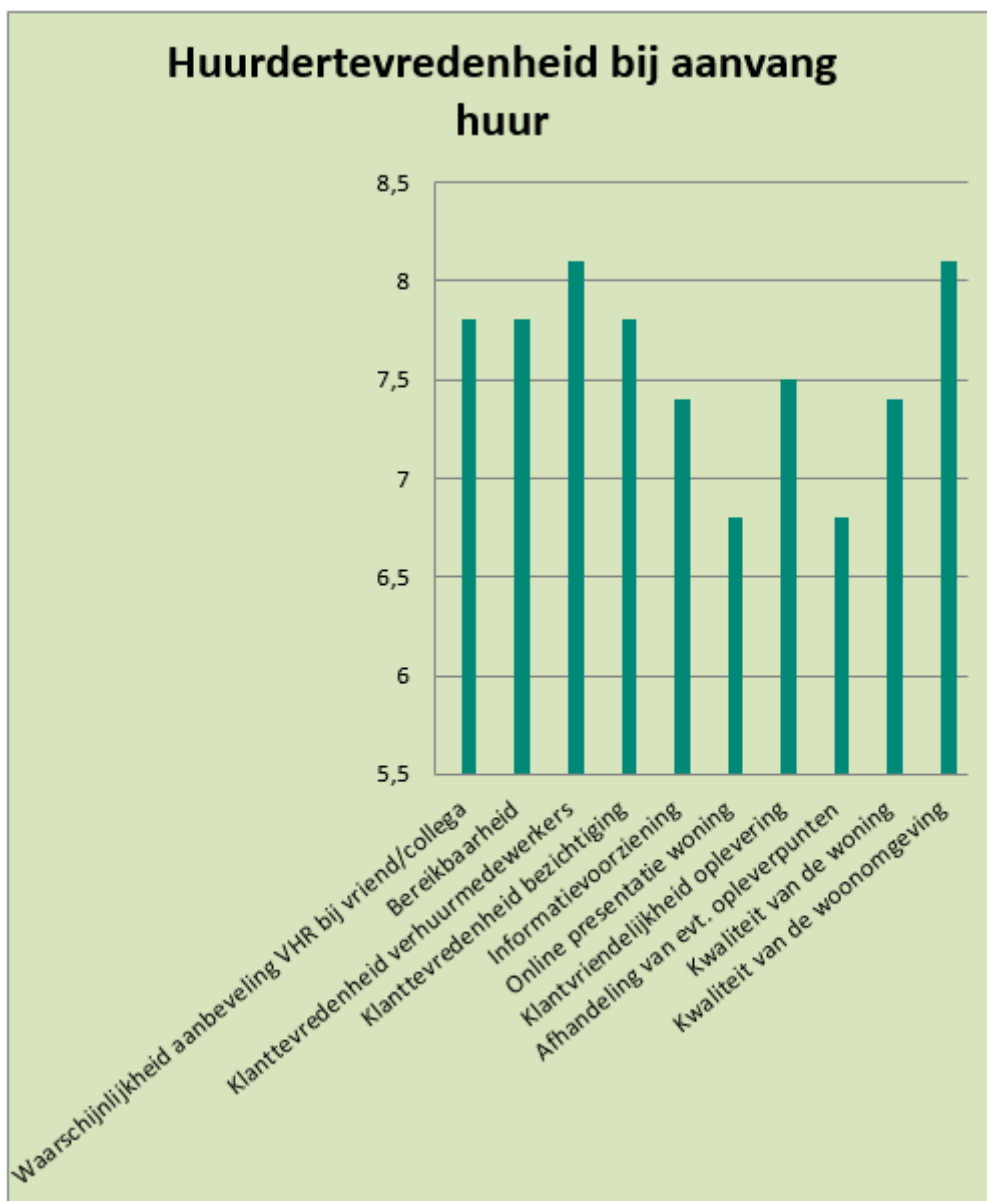


# MVO jaarverslag 2018

*in het kort*

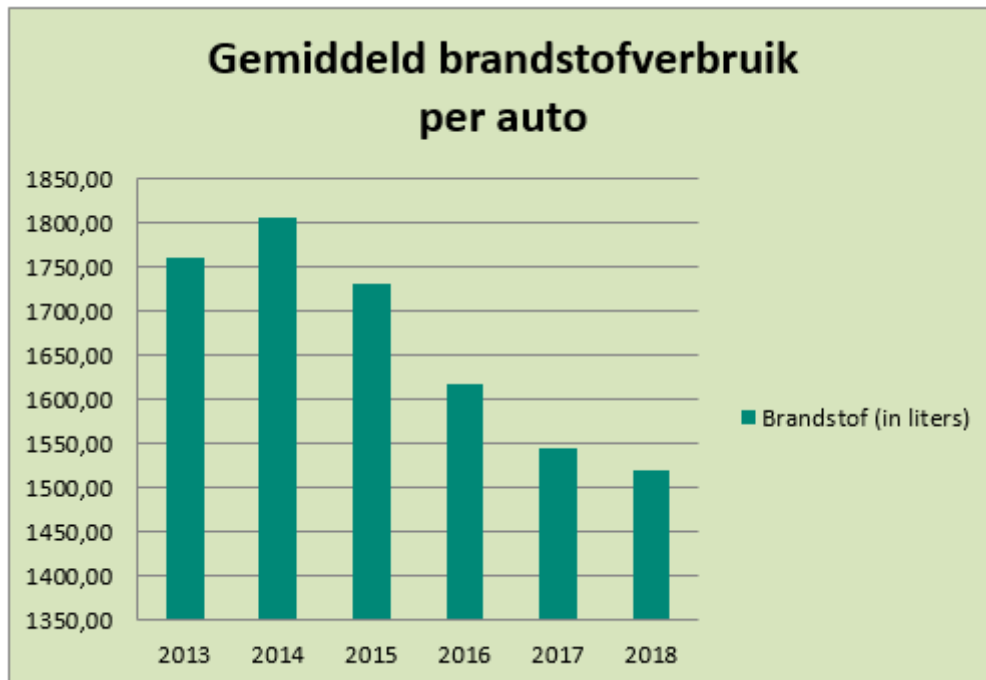
## Huurdertevredenheid bij aanvang huur

	Score 2018	Score 2017	Δ	%
Waarschijnlijkheid aanbeveling VHR bij vriend/collega	7,80	7,50	0,30	4,0%
Bereikbaarheid	7,80	7,60	0,20	2,6%
Klanttevredenheid verhuurmedewerkers	8,10	7,90	0,20	2,5%
Klanttevredenheid bezichtiging	7,80	7,60	0,20	2,6%
Informatievoorziening	7,40	7,10	0,30	4,2%
Online presentatie woning	6,80	6,70	0,10	1,5%
Klantvriendelijkheid oplevering	7,50	7,30	0,20	2,7%
Afhandeling van evt. opleverpunten	6,80	6,60	0,20	3,0%
Kwaliteit van de woning	7,40	7,40	0,00	0,0%
Kwaliteit van de woonomgeving	8,10	7,90	0,20	2,5%



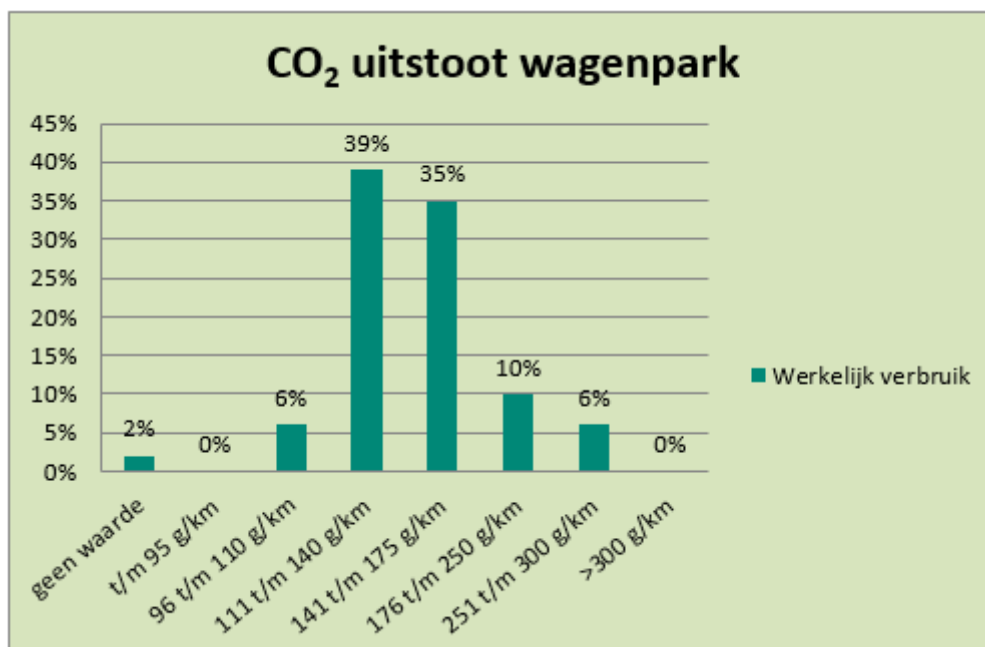
Op 9 van de 10 onderwerpen scoorden we in 2018 beter dan in 2017.

## Gemiddeld brandstofverbruik per auto



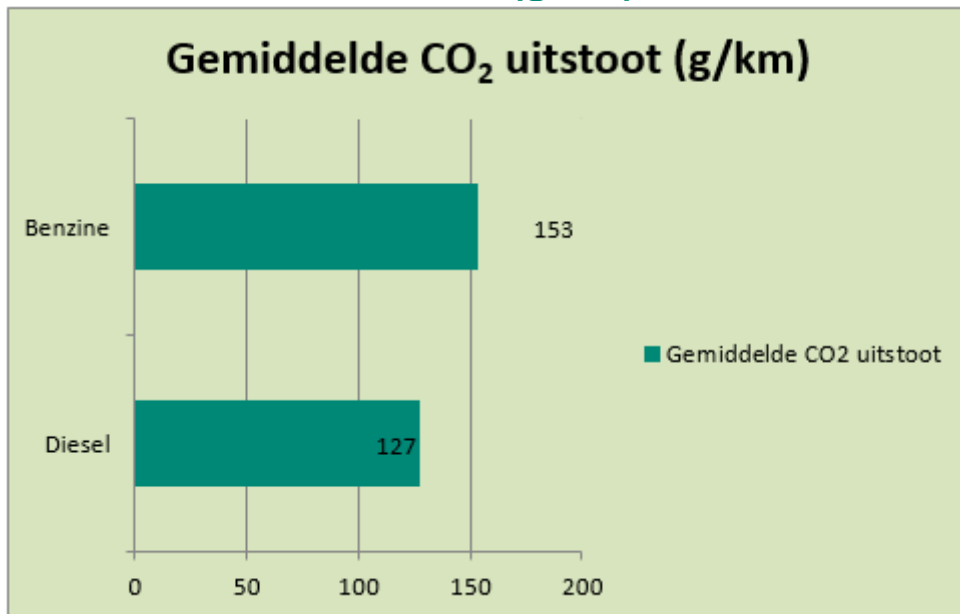
Wijziging tov 2017: -/- 5,9%

## CO<sub>2</sub> uitstoot wagenpark



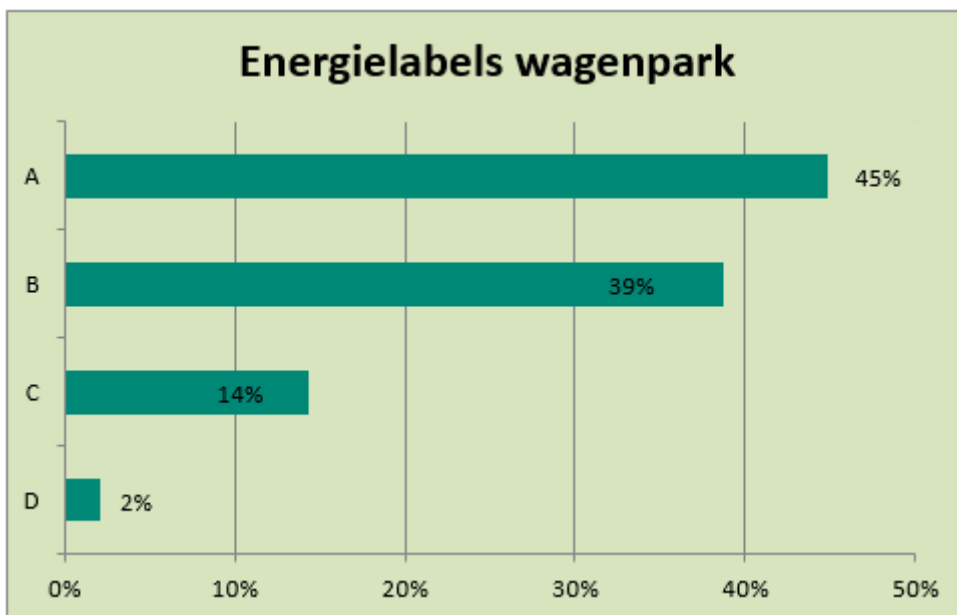
Lichte verbetering tov 2017

## Gemiddelde CO<sub>2</sub> uitstoot (g/km)



Lichte verbetering tov 2017

## Energielabels wagenpark



Achteruitgang agv gewijzigde (strengere) regelgeving

## Doelstelling verbruik wagenpark



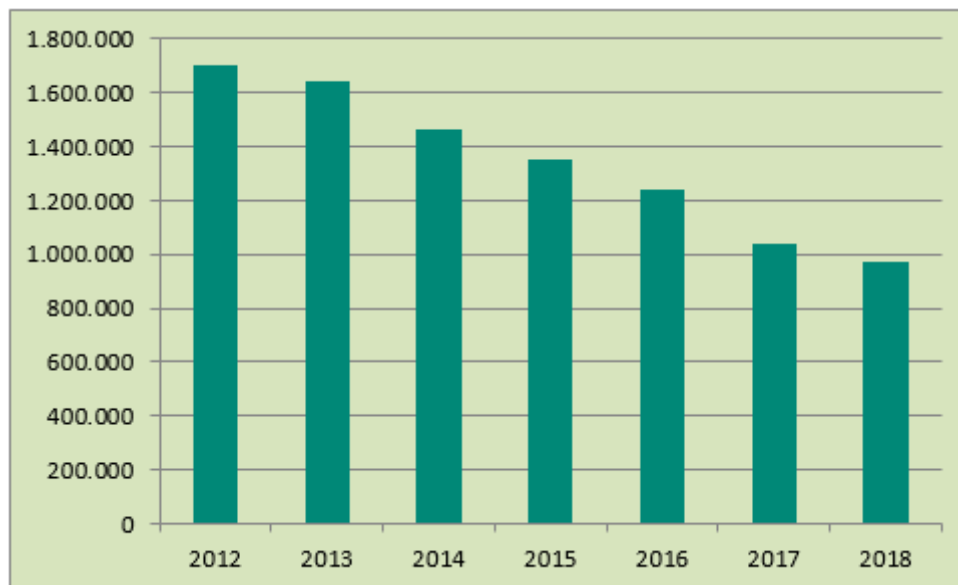
Doelstelling gelijk gebleven (2018: 6,1; 2017: 6,1)  
Werkelijk verbruik licht gestegen (2018: 6,5; 2017: 6,3)

## Energielabels huisvesting

Adres	Huisnummer	Plaats	Verhuurder	Bouwjaar	Energielabel
Carolina van Nassastraat	327-329	Den Haag	Nederlandse institutionele belegger	2006	A
Frits Diepenlaan	57	Den Haag	Woningcorporatie	2004	NNB
Hofwijckstraat	t.o. 27	Den Haag	Internationale institutionele belegger	2017	A
Zonnelaan	10	Groningen	Internationale institutionele belegger	2016	A
Hogeweide	462	Utrecht	Nederlandse institutionele belegger	2005	B
J.L. van Rijweg	20	Zoetermeer	Particuliere belegger	2009	A

Ongewijzigd agv geen verhuizingen

## Papierverbruik agv digitalisering



Verschil tov 2017: -/ - 6,8%