



MIJN WOONINVEST



WoonInvest verbetert de dienstverlening ‘We maken het makkelijker en leuker voor u’

Met drie muisklikken vinden wat je zoekt. Dat belooft WoonInvest met de geheel vernieuwde en beter toegankelijke Mijn WoonInvest website. Dat is een van de manieren waarop we onze service willen verbeteren. Gera Esser, manager Wonen bij WoonInvest, leidt alle vernieuwingen in goede banen. Haar boodschap: “We doen het voor u!”

Waarom was een nieuwe website nodig?
“Om voldoende tijd te hebben voor persoonlijk contact, moeten we ervoor zorgen dat onze digitale kanalen soepel draaien en voorzien in de juiste informatiebehoefte. Met onze oude website konden we daar niet goed meer aan voldoen, vooral door het sterk toegenomen gebruik van smartphones en tablets. We hebben gelijk de vormgeving aangepast aan al onze andere Mijn WoonInvest uitingen, zoals deze pagina. Fris, herkenbaar en laagdrempelig. Wij vinden dat onze klanten een uitstekende dienstverlening verdienen en ons kunnen bereiken op de manier die bij hen past.”

Er komt een nieuw klantportaal waarin elke huurder zijn persoonlijke Mijn WoonInvest pagina krijgt. Iedere huurder ontvangt van ons de inloggegevens.

Wat heeft de nieuwe Mijn WoonInvest website te bieden?
“Met maximaal drie muisklikken heb je gevonden wat je zoekt. Is iets niet duidelijk dan stel je een vraag eenvoudig aan onze klantenservice met de live chat. Beheers je de Nederlandse taal niet goed, met een druk op de knop vertaal je de website in een taal naar keuze. Daarnaast krijgt elke klant toegang tot het nieuwe Mijn WoonInvest klantportaal. Daarin kun je 24/7 met ons in contact komen. Je kunt er onder andere een reparatieverzoek indienen en volgen, vragen stellen over je woning of je buurt, formulieren invullen en zelfs je huur opzeggen. Al onze huurders krijgen hiervoor in de komende maanden een brief met een inlogco-

de. Niet iedereen tegelijk, want we willen het graag rustig en geleidelijk uitrollen.”

Welke dienstverlening verbetert WoonInvest nog meer?
“De vertrekkende huurder wil graag ruim op tijd in contact komen met de nieuwe huurder om afspraken te maken over eventuele overname van goederen. WoonInvest wil hier graag aan meewerken door tijdig de nieuwe huurder in contact te brengen met de vertrekkende huurder. Ons nieuwe systeem kan hierbij helpen.”

Betaalt u de huur niet op tijd? Dan kijken we samen met u hoe we u kunnen helpen. Misschien is er een betalingsregeling nodig of schuldhelpverlening. U krijgt dan minder snel te maken met een vervelende incassoprocedure.

Wat als ik niet zo digitaal vaardig ben?
“Persoonlijk contact blijft altijd mogelijk. We ervaren dat heel veel huurders dit belangrijk vinden en dat doen we graag. Dat maakt WoonInvest ook zo’n unieke woningcorporatie: ook wij vinden persoonlijke aandacht belangrijk. Huurders kunnen bellen, langskomen aan de servicebalie of een wijkbeheerder aanspreken.

Een derde verbeterpunt is de incassoprocedure. Wat is daarin veranderd?
“We willen daarin alerter en persoonlijker worden. Zodra we zien dat iemand zijn huur niet betaalt, gaan we die huurder actief benaderen. Wat is er aan de hand? Kunnen we u helpen? Misschien is er een betalingsregeling nodig of contact met schuldhelpverlening. We overleggen samen met de klant wat er mogelijk is om een nog grotere achterstand te voorkomen.”

Jij werkt nu ruim een jaar voor WoonInvest, wat zijn je ervaringen?

Paspoort



Naam: Gera Esser

Functie: Manager Wonen

In dienst: 1 nov. 2018

“Ik vind het mooi dat we op meerdere fronten tegelijk bezig zijn: én digitaal, én maatwerk, én met de wijkbeheerders in de wijk, én een persoonlijke benadering. Een heel compleet aanbod voor iedereen in verschillende situaties. We maken het persoonlijker en makkelijker voor onze klanten. We doen er alles aan om mensen beter te helpen, wat moet leiden tot nog meer tevredenheid. Zo’n vliegwieleffect hopen we samen te bereiken.”

We hebben aandacht voor de wens van vertrekkende huurders om tijdig afspraken te maken met de nieuwe huurder, bijvoorbeeld over het overnemen van een laminaatvloer of de gordijnen.

Je werkt al langere tijd in de corporatiewereld. Wat spreekt je daar zo in aan?

“Woningcorporaties hebben mijn hart. Mensen maken van een huis een thuis, ik vind het bijzonder om daar een bijdrage aan te kunnen leveren. WoonInvest zet de klant ook echt centraal. De persoonlijke aandacht, onder andere via onze veertien wijkbeheerders, maakt deze corporatie speciaal. Wij hebben een goede band met onze huurders, die hopen we met al deze vernieuwingen verder te versterken.”

UW CORPORATIE

U leest hier informatie over WoonInvest. Wij verhuren en beheren ongeveer 8600 woningen, voornamelijk in de gemeente Leidschendam-Voorburg en de Haagse wijk Leidschenveen.

Op deze pagina bieden wij actueel nieuws en achtergronden voor zowel onze huurders als andere geïnteresseerden, die wij voorheen publiceerden in ons huurdersmagazine. U vindt deze pagina ook terug op onze website www.wooninvest.nl.

UW WOONIDEE

Goede ideeën zijn welkom!

Onze huurders hebben vaak de beste ideeën als het gaat om beter of leuker wonen. Heeft u zo’n Woonidee voor uw woongebouw, straat of buurt? Laat het Huurdersvereniging Respectus en ons weten via het online formulier op onze website. Voor ideeën die aansluiten op onze leefbaarheidsdoelen hebben wij een budget beschikbaar.

PROJECTUPDATE

Onze duurzaamheidsprojecten zijn gestart!

In 2024 moeten al onze woningen minstens het energielabel B hebben. Daarvoor zijn bij 1150 woningen maatregelen nodig. Per woning of woongebouw beoordelen wij zorgvuldig welke aanpassingen nodig zijn om het gewenste rendement te behalen. Het energielabel B is overigens een gemiddelde. Het zal niet lukken bij alle woningen, maar wel bij de meeste.

Afhankelijk van de situatie verduurzamen wij door het aanbrengen van dubbelglas, het isoleren van gevels, daken en vloeren en het plaatsen van HR-verwarmingssketels en CO2-gestuurde ventilatiesystemen.



We zijn begonnen in de Frits Slompstraat, Hannie Schafstraat en Hendrikus Vullingshstraat in Leidschendam.

Wij voeren deze projecten samen met Smits Vastgoedzorg en Willems Vastgoedonderhoud uit. Het betreft een investering van in totaal 12 miljoen euro.



Willem Stout
Wijkbeheerder Bovenveen & Scheveningen

KLANTENSERVICE

Servicebalie en kantoor

Charlotte van Pallandtlaan 2
2272 TR Voorburg
070 301 11 00
algemeen@wooninvest.nl

Onze openingstijden

Maandag t/m donderdag
Vrijdag

08.30 - 16.30u
08.30 - 12.00u

Is er iets stuk in uw woning?

Een afspraak voor reparatie regelt u eenvoudig op onze website. Onze onderhoudsdienst neemt dan snel contact met u op! Liever persoonlijk contact? Bel dan met onze klantenservice.

24/7 service bij spoed

Voor het melden van spoedeisende zaken die niet kunnen wachten belt u altijd met 070 301 11 00.

Vraag het uw wijkbeheerder!

Vragen over uw woning of uw wijk? Onze wijkbeheerders helpen u graag verder. Zij zijn het aanspreekpunt over de leefbaarheid in de wijk en over WoonInvest. Zij houden dagelijks toezicht op schoon, heel en veilig in uw wijk.

Hoe vind ik mijn wijkbeheerder?

Kijk op onze website onder ‘mijn buurt’ voor een actueel overzicht.