



Onze 24/7 online klantenservice is geopend! “We doen het met elkaar”

Alle huurders van WoonInvest kunnen binnenkort 24/7 hun zaken regelen via het nieuwe klantportaal. Op uw persoonlijke pagina in het ‘Mijn WoonInvest’ klantportaal kunt u onder andere een reparatieverzoek indienen, een rekening betalen of de huur opzeggen. Een mooie binnenkomer voor Jordi Vermaas, sinds 1 maart de nieuwe manager Wonen bij WoonInvest. We stellen hem én het klantportaal kort aan u voor.

Ken je WoonInvest en onze wijken al een beetje?
“Ik werk vanwege corona voornamelijk vanuit huis, maar ik ga ook af en toe naar kantoor en de wijken in. In mijn gesprekken met wijkbeheerders en huurders viel één ding mij meteen op: de enorme betrokkenheid van mensen bij hun wijk, buurt en woongebouw. Ik ben graag met mensen in contact. Met collega's, partners zoals de gemeente en zorginstellingen, maar ook met huurdersvereniging Respectus. Ik hoop dat we elkaar zo snel mogelijk weer als vanouds kunnen ontmoeten.”

Wat neem je mee uit je vorige functie bij de Autoriteit woningcorporaties?

“Ik heb een financiële achtergrond, maar heb wel altijd in de corporatiwereld gewerkt. In mijn vorige baan hield ik toezicht op verschillende corporaties in Nederland om te zien of ze zich inzetten waar ze voor zijn: betaalbare woningen realiseren. Zo kende ik WoonInvest al een tijdje toen ik de vacature zag. Een leidendevende baan met meer betrokkenheid bij huurders, dat trok me aan. Want voor hen doe je het toch allemaal.”

De nieuwe manager Wonen, Jordi Vermaas, is blij met het nieuwe klantportaal. Hij gaat zich inzetten voor nog meer klanttevredenheid en voor meer goede, betaalbare woningen in Leidschendam-Voorburg.

Wat doe je als manager Wonen precies voor de huurders?

“Vooropgesteld: ik doe niets alleen, altijd in samenwerking met mijn collega's en andere partijen. Samen werken we aan de vraag van huidige en toekomstige huurders: zorgen voor voldoende betaalbare woningen van goede kwaliteit. Die vraag is ook in deze regio groot, ik wil graag mijn bijdrage leveren aan een oplossing van de schaarste. Maar het eerste waarop ik me ga richten is klanttevredenheid. Die ligt bij WoonInvest wat lager dan bij andere corporaties, dus daar hebben we nog wel wat te doen.”

Hoe zorg je voor meer klanttevredenheid?

“Ik denk vooral door betere communicatie. Soms is dat heel eenvoudig. Met één belletje kun je het verschil al maken. Daarnaast moet je communicatie ook helder zijn. Je kunt beter ‘nee’ verkopen dan niks verkopen. Ik bedoel daarmee dat je ook duidelijk moet vertellen wat je niet doet. Als een huurder overlast ervaart van zijn buurman moet hij dat eerst zelf proberen op te lossen voordat wij iets kunnen doen. Als WoonInvest moeten we ook duidelijk aan huurders laten zien welke financiële keuzes we maken, denk aan de mate van luxe van een keuken of de kwaliteit van het schilderwerk. Duidelijke communicatie is zó belangrijk.”

In het ‘Mijn WoonInvest’ klantportaal regelt u zelf uw huurzaken, waar en wanneer u maar wilt: 24/7.

Zal het nieuwe klantenportaal ook bijdragen aan meer tevreden huurders?

“Dat verwacht ik zeker. Andere corporaties hebben al iets vergelijkbaars en dat werkt goed. Met het klantportaal is WoonInvest straks 24/7 bereikbaar. Dat betekent niet dat je direct om 04.00 uur 's nachts antwoord krijgt, maar wel dat je snel wordt geholpen en veel zelf kunt doen. Huurders kunnen hun contractgegevens inzien en aanpassen, huurbetalingen doen via iDEAL en reparatieverzoeken

doorgeven. Het klantportaal is echt een goede aanvullende service.”

En als je minder digitaal vaardig of zelfredzaam bent?

“Dan helpen we je als vanouds via de telefoon of -op afspraak- aan de balie. Het klantportaal is een aanvulling op onze bestaande dienstverlening, geen vervanging. Persoonlijk contact blijft ook in een gedigitaliseerde samenleving belangrijk. Voordeel is ook dat als zelfredzame klanten het klantportaal goed weten te vinden, onze klantenservice extra tijd heeft voor kwetsbare huurders die meer hulp nodig hebben.”

Hoe kun je het klantportaal activeren?

“Huurders krijgen uiterlijk 15 juli twee brieven met een uitnodiging voor het klantportaal. In de eerste brief staat het klantnummer, in de tweede brief de activatiecode. Die twee brieven zijn nodig met het oog op de veiligheid, net zoals banken dat doen. We sturen de brieven niet allemaal tegelijk, zodat we tijd hebben om te kijken of het systeem goed werkt en of er nog aanpassingen nodig zijn.”

Op onze website staat een video waarin we uitleggen hoe het klantportaal werkt.

Tot slot, wat is je eerste indruk van WoonInvest na drie maanden?

“In een paar woorden: betrokken, dicht bij de huurder, sociaal. De corporatie is goed bezig met nieuwe projecten en verduurzaming. Niet alle huurders zullen het zich misschien realiseren, maar de woningen van WoonInvest zijn over het algemeen van goede kwaliteit. Een mooi project vind ik Hethuis in Leidschendam: 18 woningen voor jongvolwassenen met een meervoudige handicap. Een particulier initiatief dat door WoonInvest is opgepakt. Ik hoop aan veel van dit soort projecten mijn steentje te kunnen bijdragen. En, nogmaals, altijd in samenwerking: we doen het met elkaar.”

UWCORPORATIE

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. U vindt deze pagina ook terug op onze website www.wooninvest.nl.

DIENSTVERLENING

Tijdens de lockdown periode doen onze medewerkers wat kan en mogelijk is binnen de richtlijnen van de RIVM. Zaken waarbij wij uw en onze gezondheid niet kunnen waarborgen en die geen spoedeisend karakter hebben, voeren we pas uit zodra de landelijke situatie dit weer toelaat.

Hoe kunnen wij u helpen?

De medewerkers van onze klantenservice staan voor u klaar via 070 301 11 00 en op de webchat.

STERKVOORNOORD

Waar maakt u zich sterk voor in Leidschendam-Noord? Breng uw stem uit!

De wijken Prinsenhof Hoog en De Heuvel/Amstelveen vormen met elkaar Leidschendam-Noord. In de komende jaren wil de gemeente samen met WoonInvest, organisaties, ondernemers en bewoners deze wijken nog beter maken om in te wonen, werken en leven. Daarvoor hebben wij uw hulp nodig! U als bewoner weet als geen ander wat er nodig is om dit voor elkaar te krijgen.



Wij vragen u om via het online stembiljet in te vullen wat u vindt van de wijk waar u woont. Wij hebben alvast een aantal thema's benoemd waar we graag uw mening over willen. Daarnaast kunt u uw eigen ideeën opschrijven, want ook daar zijn wij naar op zoek.

Laat uw stem horen op:
<https://www.lv.nl/sterkvoornoord>

Vindt u het lastig om uw ideeën op te schrijven? Dan kunt u ons ook bellen! Iedere dinsdag en donderdag tussen 12:00 en 14:00 uur zijn wij bereikbaar op 06 292 33 430. Dit is het telefoonnummer van Bureau Graswortel die in opdracht van de gemeente deze campagne uitvoert.



Wij hebben een handige uitlegvideo gemaakt waarin u ziet hoe u zich kunt aanmelden en wat de functionaliteiten zijn. Deze video kunt u bekijken op onze website (klantenservice > klantportaal).

KLANTENSERVICE

Servicebalie en kantoor
Charlotte van Pallandtlaan 2 - Voorburg
070 301 11 00
algemeen@wooninvest.nl

Onze openingstijden
Bezoek alleen op afspraak!
Maandag t/m donderdag **08.30 - 16.30u**
Vrijdag **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.