



Ons nieuwe Koersplan komt eraan!

Het huidige ondernemingsplan loopt af. In de afgelopen jaren behaalden we veel van de daarin opgenomen doelen. Met verschillende partijen gaan we de komende maanden in gesprek om samen onze nieuwe koers uit te stippelen voor de komende jaren. Daardoor wordt het voor u en ons duidelijk waar wij wel en niet van zijn.

Heeft u zelf goede ideeën voor uw woon- of leefomgeving? Deel het met ons en huurdersvereniging Respectus via onze website: [mijn buurt > mijn woonidee](#)



Peter van Heeswijk, directeur-bestuurder

Samen Wonen

Het jaar 2021 was wederom een bijzonder jaar zowel voor Nederland in het algemeen als voor WoonInvest in het bijzonder. Een jaar met veel gezichten. Net als een groot deel van 2020 heeft Corona Nederland in de greep. Dit werkt op allerlei gebieden van het maatschappelijk leven door. Ook bij WoonInvest hebben we alle zeilen bijgezet om onze dienstverlening op een aanvaardbaar pijl te houden en alert te zijn op de leefbaarheid in onze wijken.

Maar ook op andere terreinen was het uitdagend. De stijgende prijzen van energie brengen grote zorgen bij onze bewoners die financieel kwetsbaar zijn. Het feit dat de huren het afgelopen jaar niet zijn verhoogd, hielp een beetje. Daarnaast is er een forse stijging van bouwrijzen door krapte aan materialen en technisch personeel. De doorstroom naar een koopwoning wordt steeds lastiger voor onze huurders door de sterk gestegen prijzen van vastgoed.

De behoefte aan woningen, is onverminderd groot. Gelukkig heeft WoonInvest weer ruimte om te investeren in nieuwbouw. In 2021 zijn er volop nieuwe plannen gemaakt om in de

komende jaren weer te gaan bouwen. Dat is goed nieuws.

Middenin al die ontwikkelingen, heb ik in september het stokje overgenomen van Marianne Straks als interim bestuurder van WoonInvest. Met de mooie uitdagingen en ontwikkelingen in een inspirerende omgeving, blijf ik dat graag doen. Vanaf maart dit jaar ben ik benoemd tot bestuurder voor de komende vier jaar.

WoonInvest is ambitieus en werkt daarom intensief samen met partners zoals bewonerscommissies, huurdersvereniging Respectus, de gemeenten, de koepel van regionale corporaties SVH en zorgpartijen. We zien daar ook een toenemend belang om door samenwerking nog meer stappen te zetten. Dank aan alle huurders, medewerkers en relaties voor de (online) samenwerking en inzet in 2021!

Met veel kansen en stevige uitdagingen zijn we ook in 2022 weer volop aan de slag om te zorgen voor betaalbaar, duurzaam en prettig wonen.

Klanttevredenheid

Het laatste kwartaal van 2021 zien we een stijging van de tevredenheid van onze huurders op alle onderdelen. Dit geeft aan dat de lijn die we hebben ingezet goed is en dat we dit moeten vasthouden en uitbreiden. We gaan als organisatie hoog inzetten om tijdig, duidelijk en bekwaam onze huurder van dienst te zijn. Zo heeft de klantenservice het laatste kwartaal het initiatief genomen om korte tijd na het verhuuren van een woning, telefonisch contact op te nemen met de nieuwe huurder. Dit omdat we merken dat bij het spannende moment van het tekenen van een contract, sommige informatie niet blijft hangen. En we willen dit extra moment pakken om de nieuwe huurder welkom te heten. De feedback die we hierop krijgen is erg positief. De huurder reageert veelal verrast en heeft zo een extra mogelijkheid vragen te stellen of zaken aan te dragen. In 2022 gaan wij verder met deze actie.

2021 in getallen

- De huren zijn niet verhoogd
- € 982.000 is besteed aan de leefbaarheid in de wijken
- Vier woningen zijn op basis van een rechterlijke uitspraak ontruimd Er was sprake van (ernstige) huurschuld of woonfraude/overlast
- Verhuren: 436 woningen kregen een nieuwe huurder
- Verkopen: 30 vrije sector huurwoningen waarvan de huur is opgezegd, zijn verkocht
- 68 statushouders kregen een dak boven het hoofd



Special

De seniorenmakelaar

De seniorenmakelaar van WoonInvest helpt ouderen meer bewust te worden van hun huidige woonsituatie en helpt ze na te denken of verhuizen straks nodig is. Samen met de seniorenmakelaar maakt u uw toekomstige woonwensen inzichtelijk, met als doel om zolang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen. Bent u 55 jaar of ouder en woont u nu in een sociale huurwoning van WoonInvest (een eengezinswoning van minimaal 65m² of een ander type woning van minimaal 80m² en met minimaal 3 slaapkamers), maak dan vrijblijvend een afspraak met onze seniorenmakelaar bij onze klantenservice.



KLANTENSERVICE

Servicebalie en kantoor

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

Onze openingstijden

Bezoek ons 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 een schone, veilige en nette wijk.

Hoe vind ik mijn wijkbeheerder?

Kijk op onze website onder 'mijn buurt' voor het overzicht.

Hoofdpunten 2021

- In april leverden wij het nieuwe woon- en zorgcomplex Hethuis aan de Dobbelaan 10 in Leidschendam op. Het complex is in opdracht van WoonInvest gebouwd voor Stichting Hethuis en voorziet in achttien zelfstandige woongelegenheden, twee gemeenschappelijke woonkamers en vier ruimtes voor dagactiviteiten.
- Ons nieuwe klantportaal ging online. Via het klantportaal kunnen huurders 24/7 online hun zaken regelen met WoonInvest. Aan het einde van 2021 hadden ruim 2900 huurders hun account geactiveerd.
- In september vond een bestuurswisseling plaats. Peter van Heeswijk nam het stokje over van Marianne Straks.
- Voor het project 'De Bres' zijn plannen uitgewerkt om met conceptuele bouw de 53 bestaande woningen te vervangen door 72 nieuwe woningen.
- Voor de Hartzstraat (74 woningen) en Everdingenstraat (122 woningen) e.o. is besloten een onderzoek te starten naar hoogwaardige renovatie.
- Voor de 59 woningen in de Barbansonstraat, Faukenbergeplein en Faukenbergestraat wordt onderhoud gepland zodat ze minimaal weer 14 jaar mee kunnen.
- De Star: ontwikkeling 124 woningen verder onderzocht waarvan mogelijk 20% middenhuur.

Betaalbaarheid

Doelstelling: passende huurprijzen voor onze woningen en huurders, zonder huurschulden

- In 2021 was er geen huurverhoging als gevolg van landelijke wetgeving.

Beschikbaarheid

Doelstelling: genoeg woningen die passen bij de vraag als het gaat om aantallen, soort woningen, kwaliteit en woonbehoeften.

- Eind 2021 is het besluit genomen om de 96 eengezinswoningen in de Emmastraat te slopen en nieuwe woningen te bouwen.
- In 2021 zijn voorbereidingen getroffen voor de ontwikkeling van 250 woningen in project 'La Fluo' aan het Madeliefveld in Den Haag.



250 nieuwe huurwoningen in project La Fluo

Aan het Madeliefveld in Den Haag bouwen wij in 2024 maar liefst 250 nieuwe huurwoningen in de sociale en middenhuur. Een participatietraject met omwonenden en overige belanghebbenden is inmiddels gestart. Zodra de nieuwbouw opgeleverd wordt bieden wij de verschillende woningtypes (studio's, twee- en driekamer appartementen) op Woonnet Haaglanden aan. De ontwikkeling van deze woningen maakt onderdeel uit van de prestatieafspraken 2022 die wij vaststelden met de gemeente Den Haag. Wilt u meer informatie over dit project? Bezoek dan www.lafluo.nl.

Special



AEDES BENCHMARK	2021	2020	2019
BELEVING DIENSTVERLENING NIEUWE HUURDERS	6,9	7	7,2
BELEVING DIENSTVERLENING VERTREKKENDE HUURDERS	6,4	6,6	6,9
BELEVING DIENSTVERLENING BIJ REPARATIEVERZOEK DOOR DE AANNEMER	7,1	7,5	7,7
HUURDERSOORDEEL CIJFER TOTAAL	6,8	7,0	7,3