



WOONINVEST 2024



Peter van Heeswijk, directeur-bestuurder



Samen werken aan fijn wonen

2024 stond voor WoonInvest in het teken van samenwerken. Samen met onze huurders werkten we aan betere service en meer tevredenheid. Samen met onze bouwpartners hebben we ervoor gezorgd dat al onze woningen nu gemiddeld energielabel B hebben. Dat betekent dat een woning energiezuiniger is en comfortabeler om in te wonen.

Ook werkten we samen met andere woningcorporaties in de regio. Zo zorgen we ervoor dat er genoeg geld is om woningen te verbeteren en nieuwe huizen te bouwen. We hebben een aantal studenten- en seniorenwoningen overgedragen aan organisaties die hierin gespecialiseerd zijn. Dat betekent betere zorg en aandacht voor de bewoners.

Daarnaast kijken we vooruit. Er is nog steeds een groot tekort aan woningen. Daarom maken we afspraken om meer huizen te bouwen. Soms helpen corporaties elkaar als dat nodig is. De overheid kijkt mee en steunt dit initiatief.

Ook onderzoeken we of we kunnen samengaan met een andere woningcorporatie. Zo kunnen we sterker worden en nog meer doen voor onze huurders.

We blijven ons inzetten voor goede, betaalbare en veilige woningen. Dat doen we samen. Voor u!

72 nieuwe huurwoningen in project 'De Bres'

WoonInvest en Vidomes zijn in 2024 gestart met het bouwen van een prachtig nieuw thuis voor in totaal **90 huishoudens** in Leidschendam! Aan de Nieuwstraat en Venestraat bouwen we drie moderne woongebouwen met een mix van twee-, drie- en vierkamerappartementen in de sociale- en middenhuur.

Met een energielabel A+++ staan deze woningen voor energiezuinigheid en comfort. De moderne architectuur, de gunstige ligging vlakbij de historische sluis en de aanwezigheid van liften en scootmobiel-oplaadplekken maken 'De Bres' aantrekkelijk voor een brede doelgroep.

Wij zijn trots op dit project, dat bijdraagt aan betaalbaar en toekomstbestendig wonen in de regio Haaglanden.

Interesse? Houd Woonnet Haaglanden in de gaten en wie weet wordt 'De Bres' uw nieuwe thuis.



Huurderstevredenheid

Elke werkdag staan we klaar voor onze huurders, via telefoon, chat, e-mail, online én in de wijk. **Persoonlijk en betrokken**

Wij streven ernaar onze huurders zo goed mogelijk te bedienen. Of het nu gaat om sociale ondersteuning, verhuur of het opvolgen van reparatieverzoeken. We werken continu aan verbetering. De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in onze klantprocessen en dienstverlening en in 2024 zien we daar de resultaten van. Het **aantal klachten is gedaald** en de klanttevredenheid is gestegen.

In 2024 namen we opnieuw het initiatief om de huurderstevredenheid te vergroten. Nieuwe huurders ontvangen niet alleen een warm welkom met een presentje, maar ook een persoonlijk telefoontje van onze Klantenservice en een kennismaking met de wijkbeheerder. Dit blijft, want de reacties zijn enthousiast en positief!

Ook intern werken we slimmer samen. Met gebiedsgerichte overleggen zorgen we ervoor dat collega's die in hetzelfde gebied werken goed op de hoogte zijn van wat er speelt. Dit verkort de lijnen, versterkt de samenwerking en maakt onze dienstverlening nóg beter.

En **met succes**: in het jaarlijkse Aedes onderzoek zijn we gestegen van een C naar een **B** in klanttevredenheid. Een prachtige bevestiging dat we op de goede weg zijn, en een motivatie om door te groeien naar de volgende stap.

AEDES ONDERZOEK	2024	2023	2022
BELEVING DIENSTVERLENING NIEUWE HUURDERS	7,1	7,2	7,0
BELEVING DIENSTVERLENING VERTREKKENDE HUURDERS	7,2	6,9	7,8
BELEVING DIENSTVERLENING BIJ REPARATIEVERZOEK DOOR DE AANNEMER	7,9	7,1	7,0
KLANTTEVREDENHEID	B	C	C

JAARVERSLAG

2024 in getallen

- Wij maakten **464 woningen** energiezuiniger, op een totaal van 1676 woningen eind 2026
- 8.765 reparatieverzoeken** namen wij in behandeling
- Gemiddeld verhoogden wij de huren met **4,98%**
- € 464.000** hebben wij besteed aan de leefbaarheid in de wijken
- 495 woningen** kregen een nieuwe huurder, waarvan **98% passend** is toegewezen
- De seniorenmakelaar realiseerde **20 matches**, waarvan 50% voor kwetsbare huurders
- 51 statushouders** kregen een dak boven het hoofd
- 15 woningen** -waar sprake was van woonfraude- zijn ontruimd

Lees het hele **jaarverslag online**:



Maak kennis met de **SNELSERVICE**

In 2024 zijn we **een proef** gestart met een snelservice voor kleine reparaties in de algemene ruimten en portieken van onze woongebouwen. Een reparatieservice voor bijvoorbeeld kapotte lampen, deuren die niet goed sluiten of brievenbussen waarvan de sleutels zoek zijn.

Onze eigen handyman **Ronald Meijer** lost uw melding -indien mogelijk- binnen vijf werkdagen op. Met goed resultaat: in 2024 zijn maar liefst 580 meldingen naar tevredenheid opgelost.

Ook onze huurders reageren positief:

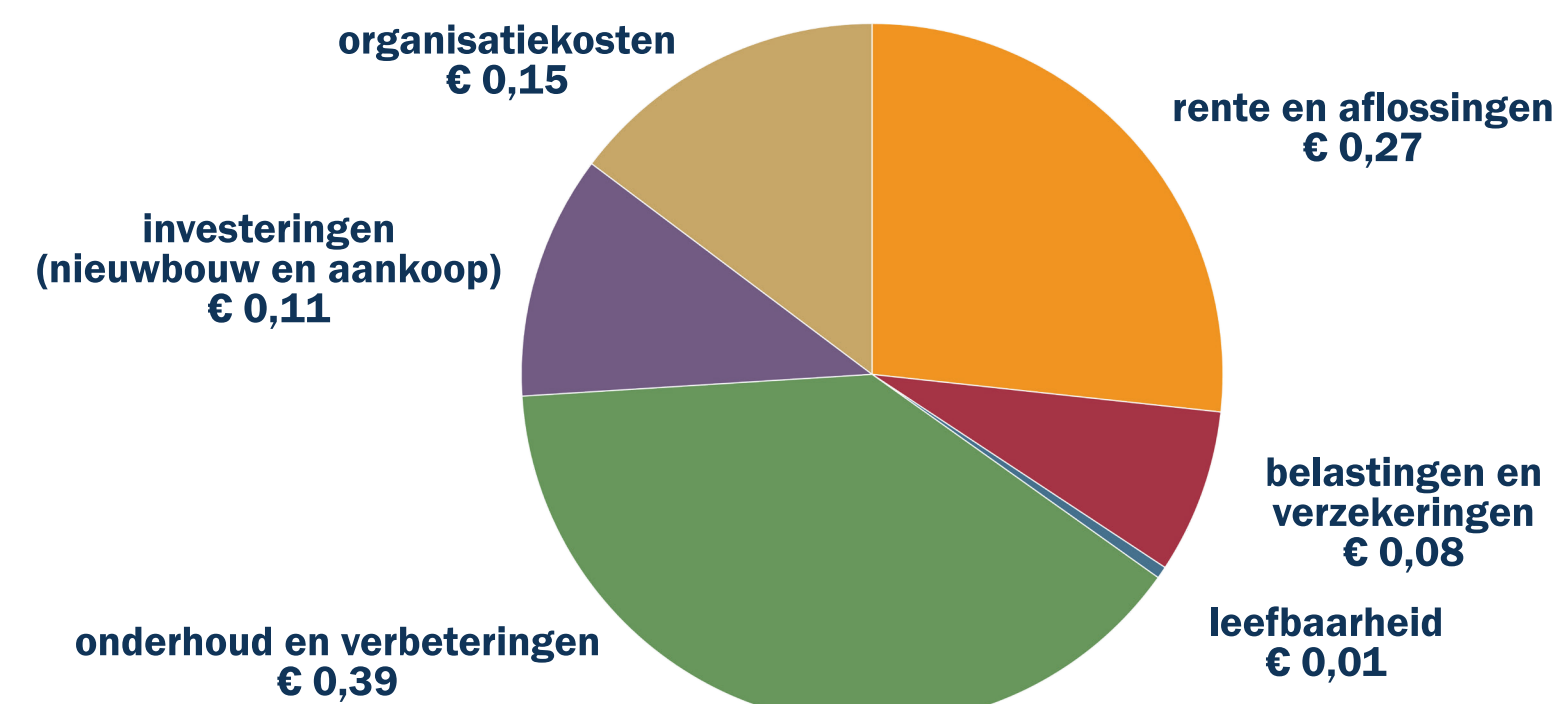
"Geweldig dat mijn reparatieverzoek zo snel is opgepakt."
"Wat fijn dat ik op de hoogte wordt gesteld dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd."
"Wat goed dat WoonInvest weer een eigen handyman heeft."

Zelf een reparatie melden in de algemene ruimte? Bel met 070 301 11 00!

Hoe gaven wij ons geld uit in 2024?

De huren zijn onze belangrijkste inkomstenbron. In 2024 ontvingen wij **70,4 miljoen euro** aan huurinkomsten. WoonInvest is een stichting. Wij maken geen winst. Al het geld dat wij van onze huurders ontvangen, besteden wij aan de woonkwaliteit van de huurders. Dit doen wij zorgvuldig. Met een focus op het onderhouden en verbeteren van onze woningen.

Zo verdeelden wij onze uitgaven (per 1 euro):



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 toezicht op een schone, veilige en nette wijk.

Hoe vind ik mijn wijkbeheerder?

Kijk op onze website onder 'mijn buurt' voor het overzicht. U leest daar ook wanneer uw wijkbeheerder spreekuur heeft!