

Mooie
stad

Klantvisie
Haag Wonen



Mooie stad

Wij zijn Haag Wonen. Wij zorgen voor goede, betaalbare en duurzame woningen in onze mooie stad Den Haag. Wij geloven dat een fijn thuis de basis is voor een goed leven. En dat een mooie stad, een stad is voor iedereen. Wij zijn nuchtere aanpakkers en komen onze beloftes na. We maken alles graag zo gemakkelijk mogelijk. Als huurder moet je iets simpel kunnen regelen én duidelijk weten waar je aan toe bent. Om ons werk goed te kunnen doen, is het ontzettend belangrijk dat we onze klanten kennen. Wat willen zij? Wat houdt hen bezig? Wat verwachten zij van ons? Waar zijn onze klanten blij mee als het gaat om onze dienstverlening? En wat kan beter?



Eén op de 10 inwoners
van Den Haag, woont in
een woning van Haag Wonen.

Voor een deel weten we dat. We vragen klanten hoe tevreden zij zijn over onze dienstverlening na contact met ons, nadat zij een woning bij ons zijn gaan huren, na een reparatie en na opzegging van het huurcontract. We gaan na 3 maanden langs bij nieuwe bewoners voor een 'Welkom thuisgesprek'. En we meten om het jaar hoe tevreden onze bewoners zijn met hun woning, hun wooncomplex en hun woonomgeving. Ook hebben we goed contact met onze huurdersorganisatie, die onze huurdersbelangen vertegenwoordigt. Een stap in de goede richting, maar het kan beter. Een groot deel van onze klanten spreken we immers niet vaak of zelfs helemaal niet. Wat zijn hun wensen en verwachtingen? De hoogste tijd voor een persoonlijk gesprek!

Aan tafel

We gingen met klanten om de tafel en voerden eerlijke en open gesprekken over wat zij belangrijk vinden. En over hoe wij ons werk doen. We hebben onze huurdersorganisatie HOHW gevraagd om mee te denken. En we hebben een grote groep medewerkers bij Haag Wonen gesproken.

A photograph of a woman wearing a grey and white striped hijab and a black cardigan over a striped shirt, standing in a park. In the foreground, a young child with dark hair is sitting on a swing set, smiling. The child is wearing a white t-shirt with a skull and tiger graphic, black shorts, and colorful sandals. The background shows a green lawn, trees, and a modern brick building under a blue sky with light clouds.

Een betaalbare, nette, energiezuinige, veilige en comfortabele woning waar je je thuis voelt.

Wat blijkt? Onze klanten verwachten helemaal geen gekke dingen. Ze willen graag een betaalbare, nette, energiezuinige, veilige en comfortabele woning waarin ze zich thuis voelen. En een veilige en prettige buurt waarin zij zich thuis voelen. Als het gaat om onze dienstverlening, willen ze vooral dat we onze beloften nakomen. Afspraak is afspraak dus. Ook blijkt dat veel klanten vinden dat we ons werk vaak best goed doen. Tegelijk is er genoeg dat beter kan.

Al deze gesprekken hebben geleid tot waardevolle inzichten. Soms verrassend, soms heel logisch. Nuttige informatie waarmee we graag aan de slag gaan.

Een nieuwe klantvisie

Op basis van de gesprekken met onze klanten, de huurdersorganisatie en medewerkers hebben we onze ambitie voor de komende jaren vastgelegd in een klantvisie.

Die geeft antwoord op:

- Wie zijn onze klanten?
- Hoe hoog leggen we de lat?
- Wat is de ideale klantbeleving?
- Wat gaan we de komende jaren doen?

Wie zijn onze klanten?

Veruit de meeste klanten zijn huurder bij Haag Wonen. Daarnaast zien we ook woningzoekenden, toekomstige huurders, klanten van VvE-beheer en kopers van onze woningen als klant.

Hoe hoog leggen we de lat?

We willen dat onze klanten blij met ons zijn. En dat zij onze dienstverlening waarderen met een 8 of hoger. Geen gemiddelde. We willen een 8 of hoger van elke klant. Telkens weer.

Onze ambitie is dat onze klanten positief zijn over hun woning, hun wooncomplex en hoe wij ons inzetten voor hun buurt. Hebben klanten geen direct contact met ons? Dan willen we dat zij vertrouwen in ons hebben en positief zijn over Haag Wonen. We zorgen voor voldoende betaalbare en duurzame woningen, zoals we ook hebben vastgelegd in onze Koers. Dat doen we samen. We voelen ons allemaal verantwoordelijk, alle medewerkers hebben klanten. En omdat we veel samenwerken met andere organisaties, vragen we ook van hen die stap extra. Zodat onze klanten ook blij zijn als wij hen niet zelf helpen.



**We willen een
8 of hoger van
elke klant.**

Wat is de ideale klantbeleving?

Alle inzichten hebben we vertaald naar een ideale klantbeleving. Waar gaan wij de komende jaren aan werken? Als wij onze klanten over een tijdje spreken, wat willen wij dan graag van hen horen? Welke woorden willen we dat zij noemen als wij vragen: 'Haag Wonen, waar denk je dan aan?' Wij gaan de komende jaren voor de volgende 6 klantwaarden, zodat een huis ook echt een thuis kan zijn.





Een betaalbare, nette, energiezuinige, veilige en comfortabele woning waar je je thuis voelt

Wat betekent dat concreet? Goede sloten bijvoorbeeld. Maar ook een goed geïsoleerde woning met goede ventilatie en dubbelglas, zodat het energieverbruik omlaag kan. Een woning die er netjes uitziet. Waarin je met trots visite ontvangt, omdat de gemeenschappelijke ruimten er ook netjes uitzien en schoon zijn. Krijg je de sleutels van je nieuwe woning? Dan ben je blij met hoe deze eruit ziet en kun je niet wachten om er je nieuwe thuis van te maken.



Een veilige en prettige buurt waar je je thuis voelt

Een buurt die netjes en schoon is, met goed onderhouden tuinen. Waarin we erop toezien dat bewoners zich aan de regels houden en het leuk houden voor elkaar. Onze klanten zetten zich, met hulp van ons, in voor hun buurt. Zij zien dat wij er alles aan doen om ervoor te zorgen dat onze samenwerkingspartners zich net zo voor hen inzetten.



Betrouwbaar

We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. Afspraak is afspraak. We zorgen ervoor dat we onze klanten op de hoogte houden en duidelijke afspraken maken. Onze klanten weten wat zij van ons mogen verwachten én wat wij van hen verwachten. We zorgen voor goed onderhoud. Ons werk doen we in één keer goed en op tijd.



Gemak

Onze klanten kunnen ons gemakkelijk bereiken op de manier die zij prettig vinden. Wil een klant iets van ons? Dan werpen we geen onnodige drempels op. Eén contact is voldoende om iets geregeld te krijgen. En doen we iets niet goed? Dan zien we dat als een kans. We pakken klachten over onze dienstverlening snel en positief op, ook als dat mondeling is, en kijken hoe het beter kan.



Verbonden

We zijn dichtbij onze klanten en nemen hen serieus. We nemen de tijd om naar hen te luisteren. Zo weten we wat er écht speelt en kunnen we ons goed inleven. We bieden maatwerk waar dat kan. We nemen de ruimte om in oplossingen te denken, uiteraard binnen de mogelijkheden die we hebben. We werken nauw samen met onze huurdersorganisatie, samenwerkingspartners en klanten die zich willen inzetten voor een veilige en prettige buurt waar mensen zich thuis voelen.



Proactief

Voorkomen is beter dan genezen. We zijn onze klanten graag een stap voor en komen in actie, ook als dat niet wordt gevraagd. We zorgen voor goed onderhouden en duurzame woningen die klaar zijn voor de toekomst. We maken daarbij gebruik van moderne middelen. We wachten niet tot iets stuk is als we weten dat dit eraan zit te komen. We willen jaarlijks tenminste één keer bij onze klanten langs. Gewoon om eens te vragen hoe het gaat en of er iets is dat we kunnen doen. We houden scherp in de gaten of alles goed gaat. Ook als het gaat om werkzaamheden van onze samenwerkingspartners. Duurt iets langer dan afgesproken? Dan laten we dat weten. Onze dienstverlening en onze woningen verbeteren we continu.

Wat gaan we de komende jaren doen?

We houden ons werk tegen het licht, gaan sommige dingen anders doen. Wat doen we als eerste? We pakken bijvoorbeeld de belangrijkste oorzaken van klachten en ontevredenheid aan. Komt er toch een klacht? Dan pakken we die goed op. Elke medewerker, elk team en elke afdeling werkt aan klanttevredenheid. Dat doen we samen met onze klanten, met onze huurdersorganisatie en met onze samenwerkingspartners. Elke dag weer. Zodat onze klanten over een paar jaar de woorden betrouwbaar, gemak, verbonden en proactief gebruiken als ze aan ons denken. En vinden dat ze een betaalbare, nette, veilige en comfortabele woning hebben waarin ze zich thuis voelen. In een veilige en prettige buurt waar ze zich thuis voelen. Klanten die blij zijn met ons.

Klanten die blij zijn met ons in een mooie stad. Hoe mooi is dat?



**Elke medewerker,
elk team en elke afdeling
werkt aan klanttevredenheid.**



Mooie stad



Waldorpstraat 80
2521 CD Den Haag



(070) 250 70 70



info@haagwonen.nl



haagwonen.nl