

# Woonfonds

## Klachten- en verbeterrapportage Woonfonds 2014

Top 3 meest voorkomende klachten van 2014	
1.	<b>Duur traject:</b> klanten klagen erover dat het bepaalde processen te lang duren en Woonfonds hen alleen reactief benadert.
2.	<b>Onduidelijke informatie:</b> klanten begrijpen onze communicatie niet altijd. Op de website en in sommige brieven/mails communiceren we te ingewikkeld en te weinig vanuit het belang én de beleving van de klant. Ook vinden klanten dat ze te weinig zelf kunnen regelen op de website.
3.	<b>Niet eens met beleid:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• klanten klagen over het feit dat rentemiddeling niet mogelijk is in de Voordeellijn en wel in de Comfortlijn.</li><li>• klanten klagen erover dat opnames uit een bouwdepot administratief ingewikkeld zijn en daardoor veel tijd en geld kosten.</li><li>• klanten met restschuld geven aan nadeel te ondervinden van het feit dat Woonfonds de restschuld financiert tegen een normrente. De huidige rente is veel lager en dus gunstiger.</li></ul>

Afgeronde verbeterideeën van 2014	
<b>Duur traject</b>	<b>Actie:</b> Op de website van Woonfonds vermelden we de (actuele) verwerkingstijden. Ook in de stappenplannen vermelden we hoe lang een stap duurt. Daarnaast is Woonfonds een pilot (de Woondesk) gestart waarbij wij klanten in een bepaald life event proactief benaderen. Als de klant dat wil, nemen wij contact op om te spreken over de mogelijkheden van bijv. rentemiddeling of keuze van een nieuwe rentevast periode. <b>Uitkomst:</b> Klanten waarderen deze proactieve benadering met een positieve NPS.
<b>Onduidelijke informatie</b>	<b>Actie:</b> Woonfonds heeft de 10 brieven waarover het meest gebeld wordt voorgelegd aan een digitaal panel. De brieven die lager dan een 7 scoorden, hebben wij aangepast. Woonfonds heeft de website helemaal vernieuwd en de klant kan meer zaken online regelen. Voorbeelden zijn: digitale proces voor opname uit een bouwdepot, aanvragen van rentemiddeling en het online berekenen van de boeterente bij rentemiddeling. <b>Uitkomst:</b> minder vragen en klachten over onduidelijke of onjuiste informatie. Klanten kunnen meer zelf vinden op de vernieuwde website van Woonfonds.

# Woonfonds

<b>Niet eens met beleid</b>	<b>Acties:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Woonfonds heeft rentemiddeling ook mogelijk gemaakt binnen de Voordeellijn. Woonfonds heeft dit proces verder vereenvoudigd met een online formulier en het online zetten van de boete berekentool.</li><li>• Woonfonds financiert een eventuele restschuld nu tegen de werkelijke rente en niet meer tegen een (hogere) normrente.</li><li>• Woonfonds heeft het proces rondom het opnemen van bedragen uit het bouwdepot sterk vereenvoudigd. Het opnemen kan door het uploaden van de documenten via de website. Ook kan de klant een foto maken met hun mobiel en deze eenvoudig uploaden via de website.</li></ul> <b>Uitkomst:</b> door het aangepaste beleid zijn de klachten over deze beleidsregels afgenomen.
-----------------------------	--