

Mijn Intermaris uw online gemak



Thuis geregeld!

In deze krant leest u over het vernieuwde online huurdersportaal Mijn Intermaris. Via Mijn Intermaris kunt u gemakkelijk uw huurzaken regelen, zelf een reparatie-afspraken inplannen en uw gegevens wijzigen. Ook ziet u eventueel openstaande (huur)bedragen die u eenvoudig en veilig kunt betalen via iDEAL.

Interview

Han Leurink
"Overgang naar digitale factuur"

"Veel huurders zeggen tegen ons: 'Dat kan toch wel via internet?' Vanaf dit jaar krijgen we er een aantal mooie mogelijkheden bij die we eerder niet hadden. Dat maakt alles een stuk gemakkelijker. Intermaris wil fijn en goed wonen betaalbaar maken en dus willen wij de huren zo laag mogelijk houden. Dat is de reden waarom wij kosten besparen; elke euro die we uitsparen hoeven we niet door te belasten in de huur."

02

Interview

"Uw huur betalen via iDEAL, net zo gemakkelijk"

"Digitalisering speelt een belangrijke rol in het betaalbaar houden van de huren. Door efficiënter te werken met minder mensen maak je minder kosten. En daar gaat het uiteindelijk om. En wat is er nu makkelijker dan digitaal geld overmaken? Natuurlijk, als Intermaris moet je hoe dan ook bereikbaar blijven, dat staat vast. Dat blijven we ook voor huurders die geen computer of internet hebben."

03



Kijk mee
Introductiefilmpje
Mijn Intermaris

Thuis uw huurzaken regelen. Dat klinkt gemakkelijk en dat is het ook via Mijn Intermaris. Maar wat kunt u allemaal regelen via Mijn Intermaris. En hoe maakt u een account? We hebben een kort introductiefilmpje gemaakt. Hierin leggen we stap voor stap uit hoe alles werkt. Dit filmpje kunt u bekijken op <https://mijn.intermaris.nl>

04

Mijn Intermaris online gemak

Snel een reparatie-afspraak maken

Ontvangst van een digitale factuur in plaats van een acceptgirokaart

Uw dossier altijd digitaal beschikbaar voor u en onze medewerkers



Interview Han Leurink

Directeur Wonen & Vastgoed

Betaalbaar, fijn en goed wonen door huren zo laag mogelijk te houden. Dit kan door 24 uur per dag zelf uw huurzaken online te regelen.

“Digitaal gaan scheelt aanzienlijk in de kosten”

“Intermaris wil dat fijn en goed wonen betaalbaar blijft en dus willen wij de huren zo laag mogelijk houden. Dat is de reden waarom wij kosten besparen; elke euro die we uitsparen hoeven we niet door te belasten in de huur.”

“Na de fusie in 2012 hebben we een flinke besparing doorgevoerd, onder andere door het werk met minder medewerkers uit te voeren. We zijn echter nog niet klaar met besparen en daarom zijn we op zoek naar slimmere oplossingen die minder kosten. Het antwoord blijkt even simpel als voor de hand liggend: door te digitaliseren.”

Zelf bepalen

“We zijn de laatste jaren een stuk digitaler geworden. Veel huurders zeggen tegen ons: ‘Dat kan toch wel via internet?’ Nou, dat kan bijna, maar nog niet helemaal. Vanaf dit jaar krijgen we er een aantal mooie mogelijkheden bij. Dat maakt alles een stuk gemakkelijker. U heeft een reparatieverzoek? Dan hoeft u

daar straks niet meer voor te bellen. U gaat namelijk gewoon naar Mijn Intermaris en u bepaalt en regelt zélf wanneer er iemand langs kan komen. Bovendien zijn wij online 24 uur per dag beschikbaar. Zeven dagen in de week. Bent u overdag vergeten de reparatie door te geven? ‘s Avonds regelt u het alsnog online. En in de toekomst krijgt u meer mogelijkheden. Bijvoorbeeld het maken van een betalingsregeling.”

Digitale factuur

Velen van u zijn blij met de digitale factuur. Heeft u geen e-mail? Dan blijft de papieren variant bestaan. “We gaan huurders die niet online zijn, niet bestraffen. Maar de voorkeur gaat uit naar digitaal. Iedereen begrijpt dat elke envelop die wij niet hoeven te versturen, nu eenmaal geld scheelt, zowel in arbeidsloon als in andere kosten.”

“Gaat u digitaal, dan scheelt dat in de kosten en kunnen we de huur betaalbaar houden. Zo simpel kan ik het stellen. Onze medewerkers worden opgeleid om digitaal te gaan werken. Waar voorheen nog dossiers mee gingen, nemen we nu informatie mee op een tablet. We zijn er nog niet, maar met het nieuwe Mijn Intermaris zijn we een heel eind op weg.”

Veel huurders zeggen tegen ons: ‘Dat kan toch wel via internet?’

UITGAVE
Intermaris

REDACTIETEAM
Wyske de Vries, Erin Ngalle

TEKSTEN
Mike Tekst & Beeld, Intermaris

FOTOGRAFIE
Mike Tekst & Beeld, Bart Homburg

VORMGEVING
Karen Glas - PK144

DRUK
Venhuis Communicatie

OPLAGE
17.000 exemplaren

Deze krant is gedrukt op
FSC gecertificeerd papier door een
FSC-gecertificeerde drukkerij.

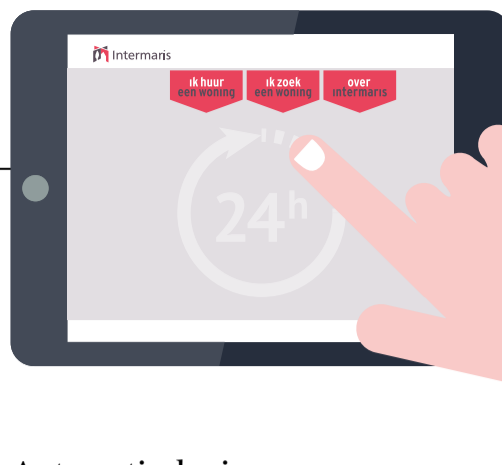
CONTACT
info@intermaris.nl
www.intermaris.nl
T 088 25 20 100

februari 2017

Bent u al over?

Dag acceptgiro, hallo gemak!

Intermaris wil de huren graag zo laag mogelijk voor u houden. Om dat voor elkaar te krijgen moeten we keuzes maken. Daarom zijn we sinds 1 januari 2017 gestopt met het versturen van acceptgiro's. Bent u een huurder die hier nog gebruik van maakte? Dan heeft u hier vorig jaar bericht over gekregen. U heeft de keuze kunnen maken voor een andere manier van betalen.



Automatische incasso

De meesten van u kozen voor het gemak van automatische incasso. Begrijpelijk, want u heeft er weinig omkijken naar en de betalingen zijn altijd op tijd binnen. Wel zo prettig, voor beide partijen.

E-mail

Steeds vaker versturen wij onze informatie via e-mail. Dat bespaart papier-, print- en portokosten. Wij vroegen u daarom uw e-mailadres aan ons door te geven. Dit is nodig als toestemming om u te mogen blijven mailen. Heeft u dat nog niet gedaan? Regel het in één minuut op www.intermaris.nl/e-mail en u mist niets meer. Wie voor 19 november zijn e-mailadres aan ons doorgaf, maakte kans op een mooi besparingspakket. We kregen 4.500 reacties en de 100 prijswinnaars hebben hun prijs thuis gekregen.

Ook automatische incasso?

Wilt u net als de meesten van onze huurders ook overstappen op automatische incasso?

Dat kan heel eenvoudig. U hoeft hiervoor alleen maar het SEPA-formulier op onze website te downloaden en in te vullen. U vindt dit document 'Doorlopende machtiging incasso' onder 'Folders en formulieren' op www.intermaris.nl.



Interview Judith Korse

Directeur Financiën & Bedrijfsvoering

Hoe besteden we de huurinkomsten en gaan we om met investeringen zoals nieuwbouw, renovatie en verduurzaming.

"Onze huurinkomsten besteden we aan belastingen, onderhoud, organisatiekosten en rente. Wat overblijft is voor een groot deel bestemd voor investeringen. Hierbij moet u denken aan renovaties, maar ook aan nieuwbouw en de duurzaamheidsprojecten waarmee we de woonlasten voor u als huurder kunnen verminderen.

De komende jaren krijgen we als Intermaris mogelijk helaas weer te maken met extra verhogingen van de verhuurderheffing. We willen deze heffing niet bij u neerleggen, dus we bezuinigen op onze organisatiekosten. Dat kan door onze organisatie anders en efficiënter in te richten."

Betalen via iDEAL

Automatisering en digitalisering spelen een erg belangrijke rol in het betaalbaar houden van de huren. Steeds meer te digitaliseren helpt hierbij. Wat we horen is dat het grootste deel van onze huurders graag digitaal wil betalen. Net zoals u online uw andere uitgaves betaalt. En wat is er nu makkelijker dan digitaal geld overmaken? Natuurlijk, als Intermaris moet je hoe dan ook bereikbaar blijven, dat staat vast. Dat blijven we ook voor huurders zonder computer of internet."

Samen succes van maken

"We zijn van plan er samen met u een succes van te maken. En ja, ook ik heb wensen voor een digitale toekomst van Intermaris. Zo hoop ik op een chat-mogelijkheid met onze medewerkers. Voorlopig is dat nog toekomstmuziek. We zijn er nog niet, maar ik voorspel dat het zeker een keer gaat gebeuren."

"Uw huur betalen via iDEAL, net zo gemakkelijk"

"Toegegeven, de afgelopen jaren hebben we best wat huurverhogingen doorgevoerd. We zien als geen ander dat de rek er wel een beetje uit is bij u, onze huurders. De vraag 'Hoe houden we de huren nou betaalbaar?' blijft ons dan ook dagelijks bezighouden. Net zoals de vraag: 'Hoe garanderen we de betaalbaarheid van onze woningen voor de toekomst?'"

Testpanel-lid Gonda de Vries

Iets nieuws introduceren is altijd spannend. Zo ook met ons nieuwe huurdersportaal Mijn Intermaris. Is alles goed uitgedacht, bevalt het ontwerp, is alles duidelijk? Erin Ngalle van Intermaris nodigde daarom een huurder uit om Mijn Intermaris te testen. Gonda de Vries uit Hoorn kreeg als eerste de kans om een kijkje te nemen in het nieuwe huurdersportaal.



Erin Ngalle van Intermaris bekijkt samen met Gonda de Vries de mogelijkheden.

“Gemakkelijker dan dit wordt het niet”

We nodigden Gonda uit een aantal reparatie-afspraken te maken. Onvoorbereid nam zij plaats achter de computer voor een eerste kennismaking. “Goed, eerst ga ik naar ‘Inloggen’. Hier kan ik met mijn e-mail en wachtwoord in Mijn Intermaris. Het valt me meteen al op hoe goed en duidelijk de vormgeving van deze pagina is. Ik hoef niet lang te zoeken, dat is mooi,” aldus Gonda. Ze mag drie reparaties doorgeven in haar ‘testwoning’, met als doel: lukt het haar om dit zelfstandig te doen in het nieuwe Mijn Intermaris?

Foto toevoegen

De wastafelkraan lekt. ‘Eerst mag Gonda aangeven welke omgeving het betreft. Gonda: “In huis, dat is duidelijk. Dan stap 2. Welke ruimte? In de badkamer, dus dat klik ik aan. Handig dat er is gekozen voor icoontjes, zeg. Zo is het heel eenvoudig te vinden. In de volgende stap geef ik aan dat het om een lekkende kraan gaat. Ah, ik kan zelfs een foto en een beschrijving toevoegen. Nu hoeft dat niet, een lekkende kraan spreekt voor zich. Goed, nu plan ik een afspraak in. Zelf de dag én tijd kiezen, dat is pas fijn. Ik kies voor woensdag tussen 13.00 en 15.00 uur.

Nu klik ik op ‘Plan de door u gekozen tijd in. U ontvangt daarna een bevestiging per e-mail’. Dat was een makkie!” Via e-mail ontvangt Gonda meteen een mailtje met daarin de bevestiging van de door haar opgegeven dag en tijd.

Ook telefoon en tablet

Natuurlijk zijn we benieuwd hoe Gonda het nieuwe Mijn Intermaris heeft ervaren. “Ik vind het portaal heel erg duidelijk en het ziet er ook nog mooi uit. Het inplannen van een reparatie-afpraak kun je eigenlijk niet verkeerd doen. Gemakkelijker dan dit

wordt het niet. Verbeterpunten? Nee, die kan ik niet geven. Ik ga deze functionaliteit zeer zeker gebruiken. Het is sowieso sneller en gemakkelijker dan bellen. Gewoon online gaan en het zelf regelen. Kan het ook vanaf telefoon en tablet? Ideaal! Ik heb een oudere broer en ik denk dat hij hier heel blij mee is. Niet iedereen is even handig met de computer en dit spreekt voor zich. Sterker, ik denk zelfs dat mijn kleindochter van vier het lukt om hier een afspraak te maken!”

‘Zelf de dag
én de tijd kiezen,
dat is pas fijn.’





Nieuw huurdersportaal Mijn Intermaris Iedere huurder geniet van online gemak

Mijn Intermaris is in het nieuw gestoken.

Wat dit betekent voor u als huurder? Veel tijdsinstaan en online gemak!

Huurders van Intermaris krijgen een brief met een registratiecode voor Mijn Intermaris. Deze registratiecode is specifiek voor uw huishouden bedoeld. U kunt met de registratiecode een persoonlijk account aanmaken, zodat u voortaan kunt inloggen op Mijn Intermaris. Dit aanmaken van het account hoeft u maar één keer te doen. U zult zien dat alles voor zich spreekt. U wordt stap voor stap door het proces gelodst. In de brief en op de bewaarkaart leest u bovendien hoe gemakkelijk en snel u een account kunt aanmaken. Komt u er toch niet uit, dan kunt u contact met ons opnemen.

Nieuw

Bent u eenmaal ingelogd in Mijn Intermaris, laat u dan niet afleiden door de term 'hoofdhuurder'. Ook wanneer u al jaren samenwoont op uw adres hebt u beiden evenveel rechten. De computer gaat uit van de eerstgenoemde in het huurcontract en deze wordt voor de vorm 'hoofdhuurder' genoemd.

Als u bent ingelogd, ziet u dat er verschillende mogelijkheden zijn. Deze staan in de blokken op uw scherm. Bijvoorbeeld uw betalingen, uw woning, uw reparaties en uw contactgegevens. Eén van de nieuwe dingen is dat u in het nieuwe Mijn Intermaris uw reparatie-afpraak kunt maken én dat u zelf de dag en tijd bepaalt.

24 uur per dag

Gemak en tijdsinstaan zijn de uitgangspunten geweest voor het nieuwe huurdersportaal. Via Mijn Intermaris kunt u eenvoudig en snel een aantal huurzaken regelen vanaf uw computer, tablet én smartphone. Erg handig is bijvoorbeeld het kunnen inzien van eventuele openstaande (huur)bedragen die u veilig kunt betalen via iDEAL. Het mooie is dat Mijn Intermaris 24 uur per dag beschikbaar is, dus ook 's avonds en in het weekend kunt u er terecht.

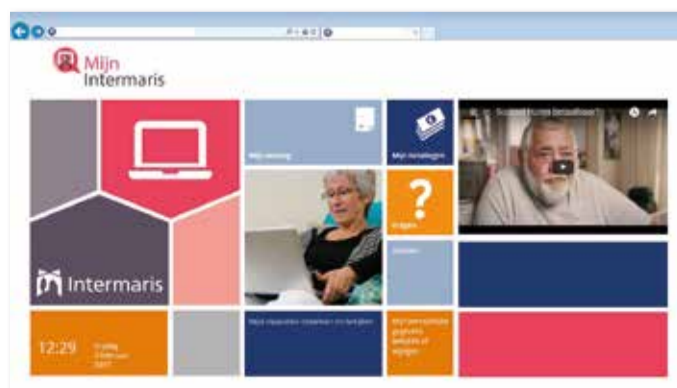
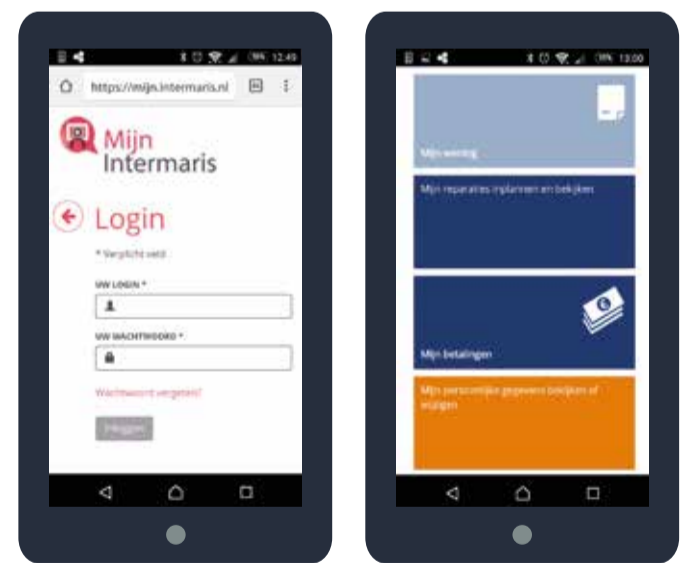
Volop in ontwikkeling

Vanzelfsprekend blijven we Mijn Intermaris de komende tijd verder ontwikkelen. Zodat u steeds meer zaken online kunt regelen. Op deze manier hoeft u niet overal voor langs te komen of de telefoon te pakken. Het systeem is en blijft volop in ontwikkeling. Doordat er straks veel gebruik van wordt gemaakt, krijgen wij graag waardevolle feedback van u als gebruiker. Door de terugkoppelingen die we krijgen, zal het portaal alleen maar beter worden. Waar we naartoe willen, is dat u zoveel mogelijk huurzaken thuis kunt regelen. Denk hierbij aan het opzeggen van de huur, zelf inspecties inplannen en aanvragen doen om zelf uw woning te veranderen. U zult zien we dat we Mijn Intermaris stapsgewijs blijven 'voeden' om het beter, completer en gemakkelijker te maken. Een mooi vooruitzicht dus!

Mijn Intermaris inlogscherin



Reparatie-afpraak



TIP: U kunt op Mijn Intermaris zelf kijken of er nog openstaande (huur)bedragen zijn. Die kunt u direct en veilig betalen via iDEAL. Erg handig!



VH De Boog en Interwhere behartigen de belangen van onze huurders.

In Hoorn, Purmerend en Monnickendam.



“Door huurders te helpen met digitale vragen, wordt het -denk ik- uiteindelijk een stuk makkelijker”



Interview Rob de Krom

Relatiebeheerder VH de Boog

“We vinden het belangrijk dat huurders geholpen worden met hun digitale vragen zodat het uiteindelijk gemakkelijk wordt.”

Huurdersorganisatie De Boog ‘Digitaliseren is een goede zaak’

Rob de Krom is relatiebeheerder bij Verenigde Huurdersorganisaties De Boog. Dit is een vereniging voor huurders. Samen met de aangesloten huurdersverenigingen en bewonerscommissies, behartigt VH De Boog de belangen van huurders in Hoorn en omstreken.

“Wat mij een mooi uitgangspunt lijkt, is dat huurders die -om welke reden dan ook- niet digitaal vaardig zijn, worden geholpen met hun digitale vragen. Deze groep - vaak oudere huurders kan deze hulp namelijk goed gebruiken. Er wordt wel eens cru gezegd: ‘Dan kun je toch naar een handige buurman of naar een zoon of dochter gaan?’ Maar daar mag je niet van uitgaan.

Wat ik heb begrepen, is dat er sowieso een loket openblijft. Hoe lang dit loket er zal zijn en blijven weet ik niet, maar ik vind het hoe dan ook een goede zaak van Intermaris. Voor dit soort omschakelingen, zoals deze van analog naar digitaal, moet je nu eenmaal flink wat tijd uittrekken. Ik kan vanuit VH De Boog alleen maar adviseren om dat ook daadwerkelijk te doen.

Een stuk gemakkelijker

Let wel, ik vind het alleen maar goed dat Intermaris gaat digitaliseren. Het is de moderne tijd, we leven in 2017, en iedereen gaat over naar digitaal. Zoals gezegd, er blijft een loket open en dat siert Intermaris. Kijk maar eens naar een aantal energieleveranciers; die zijn in een keer overgegaan en hebben zich geen moment geïnteresseerd in de groep mensen die nog niet aangesloten is of het niet kan. Als ik heel eerlijk ben dan vind ik Intermaris zelfs aan de late kant. Ik kom bij Rijkswaterstaat vandaan en dit digitaliseringsproces deden wij jaren geleden al.

Natuurlijk heeft het ‘Maximaal Digitaal’-project met kostenbesparing te maken. Maar het is ook voor alle partijen uiteindelijk een stuk gemakkelijker, dat is een feit.”



Interview

George van der Laan

Vicevoorzitter InterWhere

Interwhere geeft antwoord op de vraag of het een goed plan is om digitaal te communiceren met de huurders.

George van der Laan is vicevoorzitter van InterWhere. InterWhere is een onafhankelijke huurdersvereniging en heeft als doel: de belangen behartigen van alle bewoners die een woning huren van Intermaris in de regio Purmerend en Monnickendam.

“Laat voorlopig mogelijkheden open voor telefonisch contact voor de huurders die nog analoog zijn”

Maximaal Digitaal

Interwhere denkt mee over digitalisering

“Vanzelfsprekend - of liever gezegd: gelukkig - gaat Intermaris niet rigoureuus over op een uitgebreid digitaal programma. Hier gaan jaren van ‘proefdraaien’ aan vooraf. Dan wordt er een advies gevraagd aan de huurdersverenigingen. Deze plannen over Maximaal Digitaal zijn door ons bestudeerd. We spraken er over tijdens bestuursvergaderingen en in gesprekken met Intermaris. Is het wel een goed plan om nu al alleen maar digitaal te communiceren met de huurders? Er is immers nog een grote groep mensen die er nog niet aan toe is; deze mensen zijn simpelweg niet te bereiken via het internet. Je kunt dus niet zomaar ineens op digitaal overgaan. Dat is één stap te ver. Je moet natuurlijk een keer beginnen, daar ben ik van overtuigd, maar doe het vooral niet te snel.”

Overweg met een computer

“Intermaris wil de huren betaalbaar houden. Daarom moeten de bedrijfskosten aangepakt worden door onder meer te digitaliseren.

Dit digitaliseren betekent dat er minder personeel nodig is voor hetzelfde werk. Het biedt de huurder bovendien veel gemak, mits je met een computer overweg kunt. Daarom maakt Intermaris daar nu een begin mee en vraagt ze aan alle huurders om hier zoveel mogelijk aan mee te werken. Zodoende wordt er op de kosten bespaard en dat komt weer ten goede aan de huurders.”

Generatie

“Onze huurdersvereniging is beslist geen tegenstander van Maximaal Digitaal. Wij hebben Intermaris duidelijk gemaakt dat het nog niet zo ver is dat alle kroontjespennen zijn vervangen door computers. Er gaat nog een hele generatie overheen voordat je álles met elke huurder digitaal kunt regelen en afhandelen. Ons advies is dan ook: laat voorlopig nog mogelijkheden open om telefonisch contact te kunnen hebben. Laat bewoners bovendien langs kunnen komen om aan de balie hun verhaal te doen. Natuurlijk, wij

begrijpen dat deze persoonlijke contacten duurder zijn, maar als dat voor de persoon in kwestie belangrijker is, dan moet dat nog steeds kunnen. Biedt computercursussen aan voor de mensen die nog ‘analoog zijn’, maar wel graag digitaal willen. Zo snijdt het mes aan twee kanten en wordt Maximaal Digitaal voor iedereen haalbaar en bereikbaar.”



VIJF VEEL GESTELDE VRAGEN



Vraag 1

Wie kunnen er een account aanmaken op Mijn Intermaris?

Hoofdhuurders kunnen een account aanmaken. De hoofdhuurder is de persoon die als eerst wordt genoemd op de huurovereenkomst.

Vraag 2

Wat moet ik doen als ik mijn wachtwoord ben vergeten?

Klik op de begingpagina op 'Inloggen' en daarna onderaan de pagina op 'Wachtwoord vergeten?' Vul vervolgens uw e-mailadres in en klik op 'Aanvraag versturen'. U ontvangt vervolgens een e-mailbericht waarmee u uw wachtwoord opnieuw kunt instellen.

Vraag 3

Kan ik mijn huur betalen via Mijn Intermaris?

Ja, dat kan. Via iDEAL kunt u alle openstaande (huur)bedragen gemakkelijk en veilig betalen.

Vraag 4

Welke reparaties kan ik terugzien op Mijn Intermaris?

U kunt alle reparaties terugvinden die na 19 december 2016 aan ons zijn doorgegeven. Dit geldt ook voor de reparaties die u heeft gemeld via telefoon of e-mail.

Vraag 5

Kan ik mijn gegevens wijzigen op Mijn Intermaris?

Ja, dat kan. Via de knop 'Mijn gegevens' kunt u een aantal contact- en persoonsgegevens wijzigen.

Uitneembare kaart

Niet iedereen kan goed met een computers overweg. Soms is het handig als iemand u een beetje op weg helpt. Intermaris heeft een handige bewaarkaart gemaakt die u kunt gebruiken wanneer u gaat inloggen.

BEWAARKAART

Bewaar deze kaart goed bij uw computer en gebruik deze als geheugensteuntje wanneer u inlogt bij Mijn Intermaris.



1

Een account aanmaken

Ga naar <https://mijn.intermaris.nl> en klik op 'Account aanmaken'. Vul de velden in. We stuurden u uw registratiecode per brief. Het wachtwoord moet uit minimaal 8 karakters bestaan, waarvan minimaal 1 hoofdletter, 1 cijfer en 1 speciaal teken (bijvoorbeeld !, ?, * of #). Klik op 'Maak een account aan'. U ontvangt een e-mail waarmee u uw account kunt activeren.

2

Inloggen

Ga naar <https://mijn.intermaris.nl> en klik op 'Inloggen'. Vul bij 'uw login' uw e-mailadres en wachtwoord in.

3

Wachtwoord vergeten

Klik op de beginpagina op 'Inloggen' en daarna onderaan de pagina op 'Wachtwoord vergeten?' Via een e-mail kunt u een nieuw wachtwoord instellen.

4

Reparatie

Ga naar 'Mijn reparaties' en klik op het roze vlak met 'Maak een nieuw reparatieverzoek'. U kunt een afspraak inplannen met een van onze medewerkers of u ontvangt de contactgegevens van de juiste leverancier om zelf een afspraak te kunnen maken.

5

Huur betalen

Ga naar 'Mijn betalingen' en bekijk welke (huur)bedragen door ons nog niet zijn ontvangen. U kunt het openstaande bedrag eenvoudig betalen via iDEAL.