



Hoe zorgt u ervoor dat zij van uw woning
hun thuis kunnen maken?



Integrale benadering voor het omgaan met
verhuurmutatie en zelf aangebrachte voorzieningen.



STEINGOED TRAININGEN

Inleiding

Het mutatieproces vraagt veel tijd, aandacht en geld van uw organisatie. Het is een complex proces, wat op verschillende manieren kan worden georganiseerd. Daarbij zijn er verschillende resultaten en randvoorwaarden die, afhankelijk van de visie van de corporatie, verschillend kunnen worden gewogen.

Denk hierbij aan bijvoorbeeld kosten, klanttevredenheid, technische kwaliteit en juridische randvoorwaarden. Het is om diverse redenen vaak lastig om grip te krijgen op het proces. Een van de redenen is dat de mutatieprocedure in veel organisaties is opgesplitst in deelprocessen. Een andere reden is dat voor de organisatie niet direct zichtbaar is hoe medewerkers in de praktijk te werk gaan. Vaak zien we dat de visie van de corporatie verandert, maar dat de medewerkers die er dagelijks bij zijn betrokken, op de oude manier blijven denken en werken.

Het is belangrijk om regelmatig aandacht stil te staan bij het proces, opnieuw de vraag te stellen of de uitgangspunten nog kloppen, of de uitvoering voldoet aan de gestelde eisen en medewerkers te informeren en te trainen.

Complex Proces

Het mutatieproces is een complex proces. Er zijn vele randvoorwaarden waaraan het mutatieproces moet voldoen.

Wij noemen er hier enkele:

1. Financieel

- Leegstand
- Mutatiekosten
- (oninbare vorderingen)

2. Klanttevredenheid

- Vertrekkende klant:
 - In hoeverre is het de vertrekkende klant tevreden over de dienstverlening van de corporatie vanaf de huuropzegging tot en met de laatste brief?
 - In hoeverre is de vertrekkende klant duidelijk wat van hem wordt verwacht? Hoe moet de woning achter gelaten worden, welke zaken kunnen achter blijven en welke overgenomen ?
- Nieuwe klant:
 - In hoeverre is de nieuwe klant tevreden over de dienstverlening en voorlichting van de corporatie bij het betrekken van de nieuwe woning?
 - In hoeverre is het de nieuwe klant duidelijk wat hij kan verwachten. Hoe wordt de woning opgeleverd, welke zaken moeten door de verhuurder worden onderhouden en welke niet?

3. Kwaliteit

Voldoet de nieuw opgeleverde woning aan de vereiste kwaliteit? Bijvoorbeeld: de basiskwaliteit of energielabel.

4. Onderhoudstechnisch

Samenhang met planmatig onderhoud.

5. Juridisch

- Worden vertrekkende klanten op een juiste manier aansprakelijk gesteld voor schade?
- Worden woningen vrij van gebreken opgeleverd?
- Worden woningen aan de nieuwe huurder opgeleverd in zijn aanwezigheid en wordt hiervan een beschrijving gemaakt?
- Wordt op een juiste manier omgegaan met overname van door de vertrekkende huurder aangebrachte voorzieningen?
- Worden kleine herstellingen, die in de eerste 6 weken worden gemeld door de verhuurder hersteld?





6. Voldoen aan klantvisie (eventueel)

- Service:
 - Worden servicepakketten aangeboden aan de vertrekkende en nieuwe klant?
 - In welke mate wordt hiervan gebruik gemaakt?
 - Hoe worden pakketten gewaardeerd?

7. KWH

Indien van toepassing: voldoet het proces aan de kwh-normen?

8. Beleid op gebied van zelf aangebrachte voorzieningen

- In welke mate voldoet de manier waarop met zelf aangebrachte voorzieningen wordt omgegaan aan het vastgestelde beleid?
- Hebben klanten voldoende de ruimte om de woning aan te passen aan hun smaak en wensen?



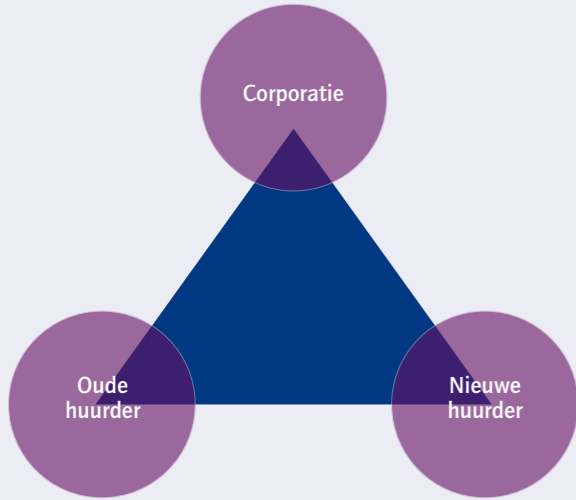
Service en dienstverlening

Het verhuren van woningen is uw core business. Dit betekent dat u te maken krijgt met klanten die een grote stap in hun leven zetten. Een verhuizing is voor veel klanten immers een ingrijpende en spannende gebeurtenis. Voor nieuwe klanten is het huren van uw woning ook de eerste kennismaking met uw organisatie. Die eerste indruk is vaak heel bepalend. Gemiddeld blijven klanten van een corporatiewoning ruim tien jaar de woning huren.

Het is evident dat het heel belangrijk is dat deze eerste kennismaking prettig verloopt. Toch is dat niet eenvoudig. Er spelen immers meerdere belangen. Verhuurders willen wel tevreden klanten, maar ook niet teveel geld uitgeven aan een efficiënt mutatieproces. Het gevolg hiervan is dat nieuwe klanten vaak een woning aangeboden krijgen die lang niet aan al hun wensen voldoet. Dat ze geen nieuwe keuken of badkamer krijgen. Dat de bedenktijd vaak zeer beperkt is. Dat de klant wordt geconfronteerd met allerlei administratieve rompslomp.

Van vertrekkende klanten wordt verwacht dat ze de woning op een goede manier achter laten. Dit betekent vaak dat de verhuurder verwacht dat ze zaken ongedaan maken, leeg halen, schoon maken en dergelijke.





Medewerkers die het mutatieproces uitvoeren, opereren in een spanningsveld, waarin zij meerdere belangen tegen elkaar moeten afwegen. Dit maakt het onmogelijk om aan alle klantwensen te voldoen. Gelukkig hoeft dit niet te betekenen dat de klant niets te kiezen of te willen heeft. Daarbij is het altijd belangrijk dat klanten op een vriendelijke manier worden geholpen, door medewerkers die kennis van zaken hebben, mee kunnen denken en bovenal duidelijk kunnen uitleggen wat wel en niet mogelijk is. Van de organisatie vraagt dit het mutatieproces zo te organiseren dat er ruimte is voor goede dienstverlening. Van de medewerker vraagt dit kennis van zaken en vooral aandacht voor goede communicatie met de klant.

Besparen

De financiële ontwikkelingen van de afgelopen jaren maken het noodzakelijk dat corporaties nog zuiniger met hun middelen moeten omgaan dan vroeger het geval was. Het mutatieproces vraagt veel tijd en geld van de organisatie. Vaak blijkt het mogelijk hierop te besparen, zonder dat dit ten koste gaat van de klanttevredenheid.

Leegstand

In het mutatieproces is het van belang om leegstand te beperken. Er zijn twee soorten leegstand die in het proces een rol spelen: frictieleegstand (leegstand omdat niet tijdig een nieuwe huurder is gevonden) en leegstand door mutatieonderhoud. Door een goede organisatie is het mogelijk om beide soorten leegstand tot een minimum te beperken. Frictieleegstand is te voorkomen door zo spoedig mogelijk na ontvangst van de huuropzegging nieuwe klanten te zoeken. Bij het aanbieden van de woning aan kandidaat huurders is het belangrijk om klanten ook telefonisch te benaderen, goed voor te lichten over de woning en met hen mee te denken. Lukt het niet de woning aansluitend te verhuren, dan is een groepsbezichtiging een goed middel om binnen korte tijd een huurder te vinden.

Leegstand door mutatieonderhoud is te voorkomen door zo snel mogelijk na ontvangst van de huuropzegging opdracht te geven voor de werkzaamheden en duidelijke afspraken te maken over de termijn waarin de woning moet worden opgeleverd. Het is vaak verstandig hierover raamovereenkomsten of SLA's overeen te komen met aannemers of de eigen technische dienst.



Mutatiekosten

Mutatiekosten zijn kosten die de verhuurder maakt om de woning weer in goede staat aan de nieuwe klant op te leveren. Het hangt sterk af van de visie van de corporatie hoe die goede staat eruit ziet. Een ondergrens wordt aangegeven door het huurrecht: een woning moet vrij van gebreken worden opgeleverd. Veel corporaties beschrijven de basiskwaliteit waaraan een woning in elk geval moet voldoen. Hierbij kunnen verschillende categorieën worden gehanteerd, bijvoorbeeld: basis, basis + en luxe. Meestal worden er standaard een aantal werkzaamheden en controles uitgevoerd, bijvoorbeeld op het gebied van de elektrische installatie, hang- en sluitwerk en sanitair.

Er zijn verschillende manieren om mutatiekosten te beperken. Op de eerste plaats is het van groot belang om scherpe afspraken over prijs en oplevering te maken met aannemers. Dit kan bijvoorbeeld door raamovereenkomsten te sluiten. Verder is het vaak mogelijk om te besparen door alleen die werkzaamheden uit te voeren, die technisch noodzakelijk zijn. Dit betekent dat zaken als schilderen, extra schoon maken, het standaard vervangen van toiletbrillen, douchegarnituur en sanitair niet meer gebeuren. Het nadeel kan zijn dat de woning hierdoor minder aantrekkelijk wordt voor kandidaat huurders. Dit is te ondervangen door te onderhandelen met de kandidaat huurder. Het is immers voordeliger om een woning met een rood plafond te verhuren en de nieuwe klant een paar emmers latex te geven, dan het plafond op kosten van de corporatie te laten witten.

Een andere manier om te besparen op mutatiekosten is om de vertrekkende huurder strikt aan zijn verplichtingen te houden en zo nodig werkzaamheden op zijn kosten uit te laten voeren. Dit heeft wel twee bezwaren. Op de eerste plaats kan dit tot

gevolg hebben dat de corporatie in een vervelende sfeer afscheid neemt van een klant. Ten tweede is het maar de vraag of kosten die in rekening worden gebracht, daadwerkelijk worden geïncasseerd. Als de klant deze niet betaalt, dan blijkt het in de praktijk vaak lastig om de kosten te verhalen.

Formatie- en loonkosten

Het mutatieproces is een arbeidsintensief proces. Het is vaak mogelijk om dit proces effectiever en efficiënter te laten verlopen, met behoud van kwaliteit. Zo is het vaak mogelijk om stappen te vereenvoudigen en te combineren. Voorbeelden hiervan zijn het tekenen van het huurcontract in de woning, het organiseren van groepsbezoeken en het opleverformulier vereenvoudigen of vervangen door foto's. Ook kan in veel gevallen de eindinspectie worden verkort, overgeslagen of gedelegeerd aan een medewerker onderhoud.

Ook in het administratieve proces zijn besparingen mogelijk, door te kiezen voor een goede automatisering, administratieve taken te laten uitvoeren door lager ingeschaalde medewerkers en door zorg te dragen voor een efficiënte planning van werkzaamheden.





ZAV-beleid

De mogelijkheden die verhuurders bieden aan huurders om de woning aan te passen aan zijn of haar wensen, zijn vastgelegd in het zelf aangebrachte voorzieningen (zav) beleid.

Als er een onderwerp is waarbij theorie en praktijk vaak ver uit elkaar liggen, is dat het zav-beleid wel.

Sinds de invoering van het " Nieuwe Huurrecht " in 2003 is er veel te doen geweest over het klusrecht van de huurder. Veel woningcorporaties hebben een zav-beleid opgesteld, wat grotendeels gebaseerd is op juridische aannames. Deze juridische aannames zijn in de loop der jaren nogal veranderd. Hierdoor voeren veel woningcorporaties een zav-beleid wat in feite achterhaald is.

In de praktijk zien we vaak dat het beleid van de corporatie niet door alle medewerkers op dezelfde wijze wordt toegepast. Verhuurmakelaars en (mutatie)opzichters houden er vaak eigen opvattingen en eigen interpretaties op na. Het gevolg hiervan kan zijn dat de visie van de corporatie niet tot uiting komt in het dagelijkse handelen in de woning.



Huurrecht en ontwikkelingen

Als een huurder een zav wil aanbrengen, beschrijft het huurrecht de volgende stappen:

- De huurder vraagt schriftelijk om toestemming.
- De verhuurder verleent schriftelijk de toestemming, tenzij:
 - de verhuurbaarheid van de woning wordt geschaad door de verandering
 - er sprake is van een waardedaling van de woning.
- Als de huurder vertrekt mag hij de zav verwijderen (wegbreekrecht) Als de zav achter blijft heeft hij recht op een vergoeding als de verhuurder hierdoor onrechtmatig wordt verrijkt.

Verhuurbaarheid

Aanvankelijk werden bovenstaande stappen zeer nauwgelet gevolgd. In de eerste jaren na invoering van het nieuwe huurrecht ging men er bijvoorbeeld wel vanuit dat schade aan de verhuurbaarheid zou inhouden dat de woning niet meer zou kunnen worden verhuurd. Aan de andere kant werden vergoedingen verstrekt op basis van de kosten die de huurder had gemaakt om de zav te plaatsen. Inmiddels is dit achterhaald. Het begrip verhuurbaarheid wordt nu veel breder opgevat. Zo wordt er ook onder verstaan dat een woning bij mutatie langer leeg staat dan gebruikelijk en dat extra kosten voor onderhoud en vervanging van luxe voorzieningen in sociale huurwoningen niet wenselijk zijn. Dit omdat verhuurders de huurprijs van deze woningen wil beperken. Dit maakt het mogelijk om bij het aanvragen van de zav voorwaarden te stellen.

Bijvoorbeeld dat bepaalde materialen worden gebruikt, dat de voorziening door een erkend installateur wordt aangebracht en dat de voorziening aan het einde van de huurperiode door de huurder wordt verwijderd.

Vergoedingen

Bij het bepalen van de vergoeding staat de daadwerkelijke verrijking voor de verhuurder centraal. Bij sociale huurwoningen is zelden sprake van een daadwerkelijke verrijking voor de verhuurder. Hij is immers niet gebaat bij luxe voorzieningen in goedkope woningen. Bij dure en vrije sectorwoningen is het wel mogelijk om extra huur te vragen voor luxe voorzieningen. Bij het bepalen van de vergoeding wordt deze huurverhoging verrekend met de te verwachten onderhoudskosten. Bij het verkopen van de woning heeft de vertrekkende klant recht op de meeropbrengst in de verkoopprijs, die toe te schrijven is aan de door hem aangebrachte zav's. Deze meeropbrengst is doorgaans veel lager dan de, door de huurder gedane, investering. Een makelaar kan een indicatie geven van de meeropbrengst.



Overname

Tot voor kort werd er vaak vanuit gegaan dat het overnemen van een zav, door de nieuwe huurder, in het nieuwe huurrecht niet meer mogelijk zou zijn. Toch gebeurt dit in de praktijk bij veel woningcorporaties, zonder dat dit tot grote problemen leidt. Het hof in Den Haag deed in 2008 een uitspraak waarin zij de redelijkheid van een overname van een zav door een nieuwe huurder erkende. Het overnemen van zav's blijkt dus toch juridisch mogelijk te zijn.

Luxe voorzieningen

In 2008 hebben de Nederlandse Woonbond en Aedes de effecten van het nieuwe huurrecht geëvalueerd. Zij hebben geconcludeerd dat verhuurders erg terughoudend zijn in het toestaan van luxe voorzieningen in huurwoningen omdat zij de extra kosten van onderhoud en vervanging niet in de huurprijs willen opnemen.

Als oplossing hebben zij een contract voorgesteld, waarin met de nieuwe klant wordt afgesproken dat wanneer luxe voorzieningen in de woning achter blijven, hiervoor geen hogere huurprijs wordt gerekend en dat het onderhoud en de vervanging van de voorziening zal plaats vinden op het standaard niveau. Dit maakt het mogelijk om sociale huurwoningen, waarin luxe voorzieningen zijn aangebracht, zonder problemen door te verhuren. Dit contract wordt door Aedes op de aanbevolen en is op de Aedes website te vinden. Een groot aantal corporaties gebruikt het om afspraken te maken met de nieuwe klant die een woning gaat huren met luxe voorzieningen als keukens met inbouwapparatuur en een luxe badkamer.

Conclusie

Tegenwoordig hoeven corporaties zich niet meer door wetgeving te laten beperken in hoe zij willen omgaan met zav's. Corporaties kunnen beleid ontwikkelen wat past bij hun visie op klanten, kwaliteit van woningen en kostenbeheersing. Er zijn hierbij vele mogelijkheden om kosten en risico's te ontlopen. Het is daarbij wel belangrijk dat met klanten heldere afspraken worden gemaakt.





Theorie en Praktijk

In de praktijk zien we vaak dat medewerkers die zav's beoordelen, het beleid van hun organisatie hierbij niet consequent toepassen. Ook tussen medewerkers zien we vaak grote verschillen bij het beoordelen van zav's. Het gevolg hiervan is dat er willekeur ontstaat en klanten die hun woning hebben verbouwd, bij de ene medewerker veel beter af zijn dan bij de andere. Deze willekeur heeft vele oorzaken:

Theorie vs praktijk

Veel zav-beleid van corporaties is in de praktijk vaak niet goed toepasbaar. Het beleid wordt vaak geschreven vanuit de voorziening, zonder dat de woning waarin deze staat, wordt mee genomen. Of een steenstripswand zich bevindt in de woonkamer van een sociale huurwoning in een volksbuurt, of in een penthouse in de vrije sector, maakt een groot verschil. Een ligbad in een woning voor senioren heeft andere gevolgen voor de verhuurbaarheid dan een ligbad in een eengezinswoning. Het is dus onrealistisch om vooraf voor het gehele bezit aan te geven wat de uitkomst van de beoordeling van een zav moet zijn. Zav-beleid is altijd maatwerk, omdat er vele factoren zijn die de verhuurbaarheid van een woning bepalen. Dit maakt bovenstaande afwegingen complex.



De invloed op verhuurbaarheid van een zav is sterk afhankelijk van de woning of het complex waarin deze zich bevindt.

Factoren zijn o.a.:

- Populariteit complex: In een complex waarvan de populariteit laag is, vormt een lichte verslechtering van de verhuurbaarheid door zav's een groter probleem dan in een zeer populair complex. Neem bijvoorbeeld een wand van steenstrips in de woonkamer. Als er maar vijf kandidaten zijn, kan dit tot gevolg hebben dat de woning niet met steenstrips kan worden verhuurd. Zijn er honderden kandidaten, dan zal dit zeker geen probleem zijn.
- Huursegment en doelgroep: In de vrije sector is een luxe voorziening doorgaans geen belemmering voor de verhuurbaarheid, in de sociale sector zal anders worden omgegaan met luxe voorzieningen.
- Leefstijl kandidaten: Sommige verbouwingen vallen in de smaak bij bepaalde klanten. Als deze klanten ook worden verwacht onder de kandidaten, kunnen smaakgevoelige zav 's als steenstrips en plavuizen eerder achter blijven in de woning.
- Woningen voor doelgroepen: In woningen die bedoeld zijn voor bijvoorbeeld 55+ of jongeren wordt anders omgegaan met bepaalde zav's, zoals ligbaden, een afwijkende toiletpot en dergelijke.

Kennis van zaken

In een tijdsbestek van enkele jaren zijn de opvattingen over hoe een verhuurder om kan en dient te gaan met zav's, drastisch veranderd. Veel medewerkers in het veld lopen nog rond met verouderde kennis. Hierdoor bieden zij of de klant te weinig mogelijkheden, of geven zij onnodig corporatiegeld uit.

Daarbij zien we ook dat medewerkers vaak worstelen met het zoeken naar maatwerk-oplossingen. Dit vraagt er vaak om buiten de geijkte paden te treden.

Wat kunnen wij voor u betekenen?

Adviseren en ontwikkelen

- Onderzoeken
 - Bestaand beleid toetsen
- Nieuw beleid formuleren
 - Beleidsnota schrijven
 - Ontwikkelen door werkgroepen te begeleiden
- Procedure en werkwijze beschrijven
 - Taken en functies beschrijven
 - Procedure en werkproces ontwikkelen
 - Praktische tools leveren, zoals de Onderhandelingsruimtebepaler en het ZAV-stroomschema.





Maatwerk trainingen

- Trainen/coachen
 - Zav
 - Woninginspecties
 - Verhuurmakelaar
 - Woningtechniek
 - Communicatie en onderhandelen
 - Coaching on the job
- Implementeren nieuw beleid en procedures:
 - Presenteren nieuw beleid
 - Werkgroepen methode
 - Vraagbaak op afstand

Uitvoeren

Detachering van ervaren medewerkers

Monitoren

Op maat een monitor ontwikkelen, zodat u inzicht krijgt of de manier waarop het proces wordt uitgevoerd, past binnen de gestelde kaders.

- Klantenquêtes
 - Schriftelijk en telefonisch
- Kostenanalyses





Training ZAV beleid en praktijk

Hoe zorgt u ervoor dat zij van uw woning hun thuis kunnen maken?

Ons cursusaanbod (???????????)

Voor wie?

Deze cursus is geschikt voor iedere corporatiemedewerker die zich bezighoudt met het beheer van woningen, zoals: opzichters, verhuurmakelaars en woonmakelaars, maar ook verhuurmedewerkers en woonconsulenten.

Waarom?

Beleid op gebied van zelf aangebrachte voorzieningen wordt in de praktijk vaak zeer verschillend geïnterpreteerd en uitgevoerd door verschillende medewerkers. In de training wordt uw beleid in de praktijk getoetst en komen uw medewerkers meer op één lijn te staan. De meest recente juridische inzichten komen aan de orde en er wordt geschetst hoe andere corporaties omgaan met het klusrecht voor hun huurders en het weer doorverhuren van woningen met zav's.



Aan de hand van foto's worden praktijksituaties besproken en gewezen op de verschillende mogelijkheden deze op te lossen. Deze dag is zeer geschikt om verschillende medewerkers en functiegroepen (bijvoorbeeld verhuurmedewerkers en opzichters) meer op één lijn te laten komen en kan ook een uitstekende aanleiding zijn om uw beleid te vormen, te herzien of de puntjes op de i te zetten.

Maatwerk varianten

Een standaard training van een dag bestaat uit een juridisch gedeelte en uit een workshop, waarin de trainer de deelnemers aan de hand van foto's en praktijkvoorbeelden uit daagt tot discussie en het bepalen van kaders en grenzen.

U kunt ook alleen de workshop af nemen of u kunt de training uitbreiden met een praktijkgedeelte (een excursie naar woningen) of een cursus woningtechniek.

Prijs:

De standaard training van een dag kost 2600,-

De workshop kost 1050,-

Een cursus woningtechniek kost 2000,- per dag.

Een praktijksessie in lege woningen kost 950,-

Verhuurmakelaar

De nieuwe kijk op de woningmutatie

Voor wie?

Voor beginnende en ervaren verhuurmakelaars.

Waarom?

Service en klantgericht werken is belangrijk voor uw organisatie, ook bij vertrekkende klanten en zeker ook bij de nieuwe klanten. Onze trainers hebben praktijkervaring met het coachen op de job van verhuurmakelaars op the job en hebben een duidelijke visie op het vak van verhuurmakelaar. De training is zeer praktijkgericht. Zo gaan de cursisten bijvoorbeeld met de trainer naar woningen toe en leren in de praktijk het vak. Onderhandelen en het snel inschatten van situaties en risico's krijgen alle aandacht. De situaties worden in de woning met acteurs geoefend.



Maatwerk varianten

Een standaard training duurt drie dagen en bevat onder meer de onderdelen; klantgericht werken en de woningmutatie, huurrecht, woningtechniek en klantgerichte communicatie. Maar ook kortere en langere trajecten behoren tot de mogelijkheden. Afhankelijk van de behoefte richten wij de training "tailor made" in. Ook training on the job behoort tot de mogelijkheden.

Prijs:

Een training van drie dagen kost: 7400,-

Training on the job kost 750,- voor een groep en 350,- euro per sessie voor een individuele medewerker.

Woninginspecties voor beginners

Voor wie?

Voor medewerkers die sinds kort woninginspecties uitvoeren, zoals: mutatieopzichters, woonconsulenten en verhuurmakelaars.

Waarom?

Een verkeerde beslissing bij een woninginspectie kost de organisatie al snel enkele duizenden euro's. Het is daarom belangrijk uw medewerkers grondig voor te bereiden op deze taak. In deze training leren uw medewerkers de basis van de woninginspectie in de praktijk. Op welke punten moet je letten? Wat is een goed systeem voor het uitvoeren? Waar liggen risico's. Hoe vertel ik het de klant en hoe leg ik het vast? De training bestaat uit een onderdeel woningtechniek, bezichtiging van lege woningen met demonstraties en een praktijkopdracht.

Maatwerk varianten

De korte versie bestaat uit een training van anderhalve dag. Op de eerste cursusdag leren de cursisten de relevante woningtechniek en methode van inspecteren. Hierna maken zij een praktijkopdracht, die op de slotsessie wordt besproken.

U kunt deze training uitbreiden met een onderdeel klantgericht werken bij de woningmutatie, communicatie, huurrecht en zav.

Ook training on the job behoort tot de mogelijkheden.

Prijs:

De training van anderhalve dag kost 3500,-



Woninginspecties voor gevorderden

Voor wie?

Voor ervaren medewerkers op het gebied van woninginspecties, zoals (mutatie)opzichters en verhuurmakelaars.

Waarom?

Het uitvoeren van woninginspecties is een solistisch vak. Iedere medewerker doet het op zijn eigen manier, maar het is wel belangrijk dat de uitkomst in grote lijnen hetzelfde is. Het is daarom belangrijk regelmatig de puntjes op de i te zetten.

In deze training kijken uw medewerkers in gezamenlijkheid naar praktijksituaties. Eerst wordt gediscussieerd naar aanleiding van foto's, ook wordt een bezoek gebracht aan lege woningen. Het doel van de training is meer op één lijn te komen.

Deze training is ook goed in te zetten bij veranderend beleid, bijvoorbeeld als moet worden bezuinigd op mutatiekosten of als er meer klantgericht gewerkt moet worden.

Maatwerk varianten

Een standaard training duurt een dag en bestaat uit een discussiesessie naar aanleiding van foto's en een excursie naar lege woningen. U kunt deze training uitbreiden met een onderdeel woningtechniek, huurrecht, zav of communicatie. Ook training on the job is mogelijk.

Prijs:

Een training van een dag kost 2000,- .

Training on the job kost 750,- per groepsessie.

Coaching on the job kost 350,- euro per person per keer.

Wij kunnen u bijpraten

Tools

- Formulieren
- Contracten
- Stroomschema's

Advies

- Werkgroep methode
- Training on the job





STEINGOED TRAININGEN

www.steingoed.nl