



Weten uw medewerkers

wanneer ze hem moeten inschakelen?



Integrale benadering voor het omgaan met woningtechniek en reparatie verzoeken.



STEINGOED TRAININGEN

Doel van het boekje

Via een integrale benadering willen wij de medewerkers in de frontoffice, de medewerkers met de directe klantcontacten, het midden- en het hoger kader, leren omgaan met woningtechniek. Daarnaast willen wij die groep medewerkers, die altijd vanuit de techniek hun werkzaamheden hebben verricht, de sociale aspecten van de volkshuisvesting bijbrengen.

Deze verschuiving van taken, veranderingen van functies, een gewijzigde communicatie met huurders, enzovoort, vragen veel van uw medewerkers daar waar het gaat om informeren, technische zaken, afhandeling van reparatieverzoeken, het uitvoeren van inspecties, enzovoort.

Door middel van een training Woningtechniek willen wij uw medewerkers op een praktische en interactieve manier de basisbegrippen bij brengen waardoor zij op een juiste en verantwoorde wijze klanten te woord staan en problemen oplossen.

1. Woningtechniek

1.1. Basiskennis

Als medewerker, midden- of hoger kader wordt het moeilijk te communiceren met technische collega's, aannemers, installateurs, enzovoort, als je de technische termen niet kent, geen inzicht in regelgeving, wettelijk kader en het bargoens wat door veel vaklieden nog wordt gebruikt. De techniek kent veel eigen termen en gebruiken, die in de dagelijkse praktijk nog veel gehanteerd worden. Als midden of hoger kader zal je inzicht moeten hebben in de processen waarmee zowel binnen als buiten de corporatie gewerkt wordt. Het kennen van basisbegrippen en de hoofdlijnen van processen maakt het communiceren met elkaar eenvoudiger, je begrijpt waarover zij het hebben.





1.2. Wat is Woningtechniek

Het bouwen en onderhouden van een woning is iets vanzelfsprekends. Het op elkaar stapelen van wat materiaal, het aan elkaar koppelen van buizen, kabels en leidingen maakt nog geen huis. Het bouwen van woningen is een aaneenschakeling van technieken, technieken die lopen volgens vooraf vastgestelde processen en regels. In de training Woningtechniek gaan we in op technieken, de regels waaraan we gebonden zijn, de materialen die worden toegepast en wat het eindresultaat mag zijn.

1.3. Wet- & regelgeving

Bouwen en onderhouden van woningen is in Nederland gebonden aan wetten en regels. De basis van de wetgeving is het Burgerlijk Wetboek waaruit de Woningwet, de bouwregelgeving, enzovoort is voortgekomen. Stapsgewijs worden de relaties in de wetgeving, van het Burgerlijk Wetboek naar de Woningwet, het Bouwbesluit, Huurrecht en de rechten en plichten van verhuurder gemaakt.



1.4. Tekeningen

Het bouwen van een woning of meerdere woningen, begint bij een initiatief. Een architect maakt aan de hand van jouw wensen en eisen een schetsontwerp. Aansluitend gaat hij de schets vertalen naar een technische tekening. Maar wat staat er op een technische tekening, wat betekend schaal, renvooi en al die verschillende symbooltjes, arceringen en tekenlijnen. Het stapsgewijs doorlopen van de bouwtekening leert je hoe je een tekening moet lezen.

1.5. De processen

Bij het realiseren van nieuwbouw, het uitvoeren van Groot onderhoud, Planmatig onderhoud en zelfs het Dagelijks onderhoud worden werkprocessen gehanteerd. Deze processen zijn voor elke activiteit verschillend. Verschillen worden veroorzaakt door het wettelijk kader, werkstromen, beslis- en verantwoordingsmomenten binnen een organisatie. In de training Woningtechniek worden de gangbare processen op hoofdlijnen doorgenomen en de belangrijkste verschillen toegelicht. Denk hierbij aan de werkprocessen in het Dagelijks en Mutatie onderhoud, een frontoffice activiteit.

Ook worden de processen in het Plan- en projectmatig onderhoud besproken, zeker daar waar het gaat om de relaties met het Dagelijks en Mutatie onderhoud.

De procedures. De wijze waarop de medewerker te werk moet gaan, maakt ook onderdeel uit van de training. De praktijk laat veel te vaak zien dat medewerkers hierin eigen wegen bewandelen en zich daardoor ,op glad ijs begeven.

1.6. Woningonderdelen

Een woning of een woongebouw is samengesteld uit een groot aantal onderdelen. Onderdelen die op de juiste manier, op de juiste wijze moeten worden toegepast. Een heipaal zit niet in de dakconstructie en een dakpan wordt niet gebruikt als afwerking van een vloer. Welke materialen worden waar gebruikt. Aan de hand van tekeningen, foto's en voorbeeld materialen wordt de constructie van een woning besproken. Is een woning goed geïsoleerd, is er voldoende daglichttoetreding en hoe zijn de ventilatiemogelijkheden. Al deze onderdelen komen uitvoerig aan bod.

1.7. Technische installaties in woningen

Zonder waterleiding, riolering, verwarming of een elektrische installaties is een woning niet geschikt voor bewoning. Maar welke installaties zitten er nu in een woning of woongebouw en waar dienen ze voor? Per soort installatie, ook om de basisbegrippen compleet te maken, worden alle soorten technische installaties in een woning besproken>



1.8. Soorten onderhoud

Dagelijks onderhoud, Mutatie onderhoud, Planmatig onderhoud, Groot onderhoud en ja, zelfs Nieuwbouw kan in sommige gevallen onder onderhoud geschaard worden. Wat is nu wat en welke relatie hebben zij tot elkaar. In de training Woningtechniek worden de soorten onderhoud uitgelegd, de relaties ten opzichte van elkaar en wat hen in wetten en regels verbind.

1.9. Kosten onderhoud

De strubbelingen in de financiële markt hebben vanaf 2009 tot heden een extra druk gelegd op uw organisatie en op uw medewerkers. Budgetten voor verbetering zijn bijgesteld of bevroren, de kosten voor uitvoering van het Dagelijks en Mutatie onderhoud moeten omlaag, het mag de kwaliteit van het onderhoud niet beïnvloeden en de huurder mag geen nadelige gevolgen hiervan ondervinden. Extra uitdaging in een toch al drukke periode.

Er zijn ook andere manieren om de kosten in het onderhoud te beperken zonder direct concessies te doen aan de kwaliteit.

Denk hierbij aan;

- kosten bewustwording,
- het vaststellen van budgetten
- het maken van voorcalculaties
- het opstellen en uitwerken van een eenheidsprijzenbeleid
- gerichte inkoop en aanbesteding van werkzaamheden
- door een strakkere sturing bij aanvang van het proces minder aan meer- en minderwerken
- opname en oplevering van werkzaamheden, controle op kwaliteit
- voor betaling controle op facturering

Een goede sturing op zowel technisch als financieel beleid van uw organisatie kunnen bijdragen aan een reductie van de kosten zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van het onderhoud en de tevredenheid van de huurder.





2. Reparatieverzoeken

2.1. Wat is een reparatieverzoek?

Klachten onderhoud of onderhouden van klachten. Een huurder meld geen klacht, een huurder doet een reparatieverzoek. Handel je het reparatieverzoek niet goed af, dan ontstaat klachten onderhoud. Het op de juiste manier afhandelen van een reparatieverzoek, de huurder goed te woord staan, luisteren, samenvatten en aansluiten de juiste opdracht verstrekken aan een vakman, aannemer of installateur, levert tevreden huurders op. Maar is het nu klein onderhoud voor de huurder of zijn de kosten voor de verhuurder?



2.2. Rechten en plichten

De rechten en plichten van de Huurder en Verhuurders zijn vastgelegd in de Algemene Huurvoorwaarden. hebben deze ook. De Ministeries van Infrastructuur en Veiligheid en Justitie hebben via het "Besluit kleine herstellingen" vastgelegd wie waar voor verantwoordelijk is. Door de invoering van het service abonnement kan de huurder klein herstel afkopen bij de verhuurder.

Het vergroten van de mogelijkheden de woningen op eigen initiatief in pandig te wijzigingen bij invoering van het Nieuwe Huurrecht in 2003 heeft in de afhandeling van reparatieverzoeken de nodige onduidelijkheid opgeleverd. Maar zodra er iets kapot is in woning wil een huurder dat hersteld of vervangen hebben.

Al snel ontstaan dan de volgende vragen;

- Zijn de kosten dan voor de verhuurder of zijn deze voor de huurder?
- Moet ik als huurder overdag thuis zijn als iets gerepareerd moet worden of kan ik eisen dat ze 's avonds of in het weekeinde komen?
- Nu wordt me gevraagd een afspraak te maken met een aannemer om onderhoudswerkzaamheden aan mijn woning uit te laten voeren. Kan dit niet gebeuren op een moment dat hij mij schikt?

Op al deze vragen gaan we bij de training Woningtechniek in.

2.3. Het proces

Elke reparatieverzoek is een project. Maar welke stappen moeten genomen worden om volgens de processen het Reparatieverzoeken met succes af te ronden? Hoe wordt een verzoek aangenomen, wat noteren we, wanneer wordt een werkopdracht gemaakt of wordt een opzichter of een beheerder op inspectie gestuurd? Vragen die allen in de training Woningtechniek behandeld gaan worden. Stapsgewijs worden aan de hand van voorbeeld processen, materialen en praktijkvoorbeelden, onderwerpen doorgenomen.

Is er bijvoorbeeld Asbest in een aanbouw die verwijderd moet worden. Hoe dan te handelen.



2.4. Het "Hoe, wat en waarom", maar ook het "Wanneer"

Het taalgebruik, het verschil in talen, de manier van communiceren, de overvolle agenda zorgen er voor dat we niet altijd duidelijk krijgen wat en wanneer er iets gerepareerd moet worden. Wat moet ik nu doen om duidelijk te krijgen wat er moet gebeuren. Het gevoel dat we langs elkaar heen praten moet weg, maar hoe? Wat moet ik doen?

Communicatie is één van de items die in de hedendaagse Woontechniek onderdeel van het geheel uitmaakt. Een goede communicatie met de externe klant, de huurder, maar ook de interne klant, je collega's, de aannemers, enzovoort, zijn van wezenlijk belang en maken deel uit van het welslagen van elke opdracht. Wordt er niet of nauwelijks gecommuniceerd, lopen zaken fout.

2.5. Werkopdrachten en kosten

Als laatste onderdeel bij de Woontechniek, afhandeling van reparatieverzoeken, komen de werkopdrachten en de kosten aan bod. Enige kennis hebben van prijzen, weten hoe je dingen in moet kopen of tot hoever je moet en kan gaan bij het mondeling verstrekken van opdrachten, is heden ten dage essentieel in ons vak. Het wettelijk kader waarbinnen opdrachten worden verstrekt, worden nogmaals doorgenomen.

2.6. Aftersales

Het begrip after sales, dus controle op geleverd kwaliteit en werkzaamheden en het meten van de klanttevredenheid is iets wat bij woningbouwverenigingen sporadisch wordt uitgevoerd. Ongeveer 3 van de 10 corporaties houden zich er mee bezig, slecht 2 op de 10 maakt gebruik van de uitkomsten om het door hen geleverde product te verbeteren.





3. Advies en opleiding

3.1. Advies

Steingoed Professionals kan u adviseren op die punten die noodzakelijk zijn om uw organisatie verder te professionaliseren. Denk hierbij aan;

- voor het optimaliseren van werkprocessen
- voor het opstellen en uitwerken van beleid
- voor het bedenken en implementeren van onderhoudstrategieën
- voor het definiëren van basiskwaliteit van woningen
- voor het vergroten van de kosten bewustwording van uw medewerkers
- voor het verzorgen van maatwerk trainingen, afgestemd op uw organisatie en de behoefte van uw medewerkers.



3.2. Opleidingen

Van de medewerker bij een woningcorporatie wordt steeds meer verwacht. De tijd dat medewerkers één specifieke taak uitvoerde, is voorbij. De veelzijdigheid, klantgerichtheid, vakkennis zijn eigenschappen waarop managers sturen.

Goed teamwerk, doelgericht en klantgericht werken zijn speerpunten bij woningcorporaties. Goed opgeleide en getrainde medewerkers verbeteren de uitstraling.

Steingood heeft een opleidings- en trainingsmethodiek ontwikkeld die rekening houdt met deze ontwikkelingen.

Of het nu gaat om het aannemen en afhandelen van reparatieverzoeken, het werkproces bij mutaties, de regelgeving bij het verbeteren van mutatiewoningen, er komen veel zaken op uw medewerkers af. Het hebben van goed opgeleide, goed gekwalificeerde medewerkers leidt tot de tevreden klanten en een hoge waardering voor die dingen die dagelijks gebeuren. In de training Woontechnik worden uw medewerkers naast de basisbegrippen van de techniek, ook zaken bijgebracht van het wettelijk kader, de werkprocessen binnen een corporatie, klachtgericht denken, enzovoort.

Aan de hand van voorbeeldmaterialen, zowel oud als nieuw, heel of kapot, foto's, tekeningen en voorbeelden uit de praktijk worden de medewerkers op een interactieve manier uitgelegd waar het bij Woontechnik om draait.

Het volgen van trainingen bij Steingood Professionals opent deuren voor uw medewerkers.

Meer weten?

Neem contact op met Steingood Trainingen

Fascinatioboulevard 1176,
2909 VA Capelle aan den IJssel

telefoon: 010 - 418 74 69

fax 010 - 422 03 38

e-mail: trainingen@steingood.nl

www.steingood.nl



Steingoed biedt o.a. de volgende trainingen en opleidingen aan voor de woningcorporatiebranche.

Klantcontact- en gedragstrainingen

- Omgaan met intimidatie & agressie
- Omgaan met afwijkend gedrag
- Erop af incasso
- Sociale projectbegeleiding
- Leefbaarheid
- Burenoverlast
- ZAV beleid
- Bewonersparticipatie

Woningbeheer en managementopleidingen

- Excellent woningbeheer (7 x 3 dagen)
- Excellent management (7 x 3 dagen)
- Huurrecht
- Corporatiefinanciën
- Verkoop van huurwoningen
- Woningtechniek
- Verhuurmakelaar



STEINGOED TRAININGEN

www.steingoed.nl