



# STEINGOED TRAININGEN

## BURENOVERLAST

HOE ZORGT U ERVOOR DAT HIJ NIET ZO'N HERRIE MAAKT?



### VOOR WIE?

Iedere corporatiemedewerker die in direct contact staat met bewoners aangaande dit lastige onderwerp, bijvoorbeeld woonconsulenten, sociaal beheerders, verhuurmedewerkers, medewerkers klantenservice en huismeesters.

### WAAROM?

Veel klanten ervaren last of overlast van hun burens en dit gaat ten koste van hun woongenot. Het afhandelen van overlastklachten is bij veel corporaties een tijdrovende zaak. Het is belangrijk om daarbij elke klacht de aandacht te geven die het verdient. In deze training leren uw medewerkers om systematisch om te gaan met overlastklachten. Hierdoor is verzekerd dat de afhandeling hiervan de (juridische) toets kan doorstaan, maar ook recht wordt gedaan aan de beleving van de klant. De cursist leert om de verschillende klachten snel te onderzoeken en voor elke soort klacht oplossingen te bieden. Hierdoor krijgt elke klant de aandacht die hij verdient.

Naast het afhandelen van overlastklachten is er aandacht voor pro-actief werken, zodat het aantal klachten op langere termijn kan verminderen.

### MAATWERK VARIANTEN.

Een standaard training van een dag bestaat uit een juridisch gedeelte, waarin de randvoorwaarden worden geschetst en een praktijkgedeelte, waarin de cursist leert werken met een stappenplan.



# STEINGOED TRAININGEN

Dit is uit te breiden met onderdelen over samenwerking met partijen en instanties, communicatie. Bijvoorbeeld een workshop omgaan met klanten met afwijkend gedrag, bemiddelingsgesprekken, coaching on the job en advies op maat.

## PRIJS:

### “IN COMPANY”

“In company” training van één dag:	€ 3000,- ( tot 10 pers.) (incl. jurist)
Extra onderdeel	€ 1000,- per dagdeel
Workshop omgaan met klanten met afwijkend gedrag	€ 1050,-
“Coaching on the job”	€ 350,- per medewerker per sessie

[Offerte aanvragen](#)