

Uitzwaaien en verwelkomen

Tips en inzichten voor een klantgericht mutatieproces

Inhoud

Een huurder die na jaren zijn woning verlaat voor een nieuwe woning. Een andere huurder die na lange tijd op de wachtlijst zijn nieuwe woning kan betrekken. De vertrekkende en de nieuwe huurder worden vaak in één adem genoemd binnen het gehele mutatieproces. Maar feitelijk zijn het drie verschillende doelgroepen met dus ook drie verschillende behoeften: de vertrekkende huurder, de woningzoekende en de nieuwe huurder. Het proces rondom de vertrokken en de nieuwe huurder is breed en dat betekent dus ook dat de dienstverlening daar op afgestemd moet worden. In deze special bekijken we voor deze drie groepen waar het proces goed gaat, waar nog verbetering mogelijk is. En vooral ook: wat deze huurders belangrijk vinden in de dienstverlening vanuit hun corporatie bij het vertrek uit hun woning, het zoeken naar een woning of het betrekken van een nieuwe woning

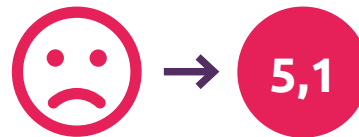
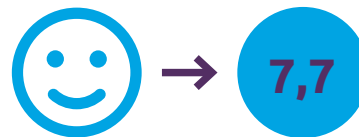
(De cijfers die genoemd worden in deze publicatie zijn een verdieping op de resultaten vanuit de Aedes-benchmark 2016 en zijn afkomstig vanuit de huurdersonderzoeken van KWH)

Vertrekkende huurder



Opzeggen: duidelijkheid voorop

Wanneer de huurder opzegt dan is het prettig als hij zo vroeg mogelijk in het proces weet wat er van hem verwacht wordt. Hoe moet de woning opgeleverd worden, wat kan hij bijvoorbeeld achterlaten, of wat moet in oude staat hersteld worden? Duidelijkheid vanuit de corporatie is van grote invloed op de tevredenheid. Dat is goed terug te zien in het cijfer: zijn er duidelijke afspraken gemaakt rondom de oplevering dan levert dit gemiddeld een 7,7 op voor de dienstverlening bij het verlaten van de woning (deelscore Aedes-benchmark). Is dit niet het geval, dan daalt dit cijfer naar een 5,1.



Inspectie: wel of niet doen?

What's in a name? Het woord inspectie roept een beeld op van controle vanuit de corporatie. Steeds meer corporaties gebruiken daarom het woord opname in plaats van inspectie. Wanneer een huurder de huur opzegt, vinden meestal twee opnamen plaats. Bij de eerste beoordeelt de corporatiemedewerker wat er nog aan de woning moet gebeuren voor de eindoplevering. Bij de eindopname controleert hij of de punten zijn uitgevoerd.

In de ambitie om zaken efficiënter te doen, is de beweging te zien van twee naar één opname. Wat is hierin vanuit het oogpunt van huurders de beste keuze: de vooropname overeind houden, of de eindopname?

Huurders waarderen het meer als de eindopname geschrappt wordt. De eindopname voelt voor huurders namelijk meer als een 'inspectie' waarbij de corporatie ze controleert. Liever hebben ze alleen een vooropname waarbij de corporatie ze meeneemt in wat er van ze wordt verwacht. De huurder krijgt hiermee het gevoel dat de corporatie ze vertrouwen geeft in de juiste afhandeling. Hoe weet de corporatie dan of het goed gegaan is? Zorg hierbij voor meer maatwerk. Maak als corporatie zelf de keuze bij welke woningen je eindinspectie doet. Zo is het handig om bij een woning waar planmatig onderhoud gepland staat, wel een eindinspectie te doen. Of wanneer de huurder aangeeft daar behoefte aan te hebben. Wat steeds vaker gebeurt, is dat corporaties de woningen labelen bij welke er zowel voor- als eindopname plaats moet vinden, of alleen vooropname.

Wat wil de nieuwe huurder?

Een trend die te zien is, is dat corporaties steeds meer overlaten aan de vertrekkende huurder en de nieuwe huurder zelf. Wil de nieuwe bewoner de vloer overnemen? Kan de inbouwkast blijven zitten? Als de vertrekkende huurder en nieuwe huurder hier samen uitkomen, is dat voor beiden prettig. Wanneer corporaties bij de vertrekkende huurder aangeven dat de mogelijkheid bestaat om spullen te laten overnemen door de nieuwe huurder, resulteert dat ook in een hoger tevredenheidscijfer: een 7,5 ten opzichte van een 6,3 wanneer niet wordt aangegeven dat de mogelijkheid bestaat.

Tip: neem altijd afscheid

Hoe neemt de corporatie afscheid van een trouwe huurder? Vaak is het laatste contact het versturen van een eindnota. Niet bepaald een warm afscheid voor een huurder die vaak jaren trouwe klant van de corporatie is geweest. En dan nog verstuurt de corporatie alleen een eindnota als er kosten zijn die nog verrekend moeten worden. Zijn er dus geen kosten, dan ontvangt de huurder ook geen eindnota. Klinkt op zich logisch. Maar door niets te laten horen, voelt het voor een huurder niet als een afsluiting. Tip: neem altijd afscheid van een huurder. Stuur in plaats van, of naast de eindnota ook een bedankje voor het jaren trouwe klant zijn.



TIPS

- Maak een checklist voor de vertrekkende huurder ter controle en niet alleen een prijslijst met kosten van herstel.
- Voor oplevering zetten corporaties regelmatig een schoonmaakbedrijf in. Er zijn hiervoor wellicht mogelijkheden voor slimme samenwerkingen. Bijvoorbeeld via een maatschappelijke stage of een sociale werkplaats.
- Laat de huurder foto's uploaden via het huurdersportaal om een ZAV te beoordelen. Dan hoeft er wellicht niet altijd een afspraak gemaakt te worden tussen de huurder en de corporatie.

Dit zeggen vertrokken huurders die niet tevreden waren

Woningstichting is veel te laat met inspectie van de woning, waardoor deze erg laat op internet wordt geplaatst voor nieuwe huurders. Geen mogelijkheid hierdoor om met nieuwe huurder afspraken te maken over overname van spullen.

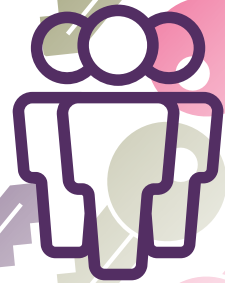
Heel onduidelijk hoe de woning opgeleverd dient te worden. Je krijgt een prijslijst met de kosten voor het herstellen maar geen checklist die je zelf kunt gebruiken ter controle.

Totaal onterechte kosten. Diverse upgrades uitgevoerd in de loop der jaren. Dit hebben wij kosteloos achter gelaten. Eindafrekening van 100 euro voor vingerafdrukken en kroonsteentjes dan schiet dat flink in het verkeerde keelgat.

Er waren 10! Potentiële huurders (lees 10 echtparen/gezinnen) uitgenodigd in één uur ter bezichtiging. Daarbij was niemand van de corporatie aanwezig. Schandalig om van een huurder te verlangen deze taak op zich te nemen.

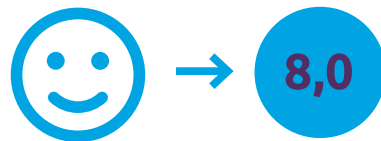
Onvriendelijkheid, weinig medewerking, te laat op afspraken komen, onduidelijkheid over gang van zaken.

Woningzoekenden



Funda voor huurwoningen nog ver weg

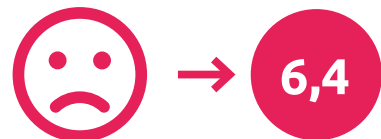
Op zoek naar een woning? Uiteraard wil je als potentiële bewoner dan graag weten wat de kenmerken zijn van de woning. Hoe groot zijn de verschillende kamers, wat is de ligging van de tuin, hoe ziet de woning er uit en in wat voor buurt staat de woning? Voor woningzoekenden is het belangrijk dat ze deze informatie eenvoudig kunnen vinden. In de praktijk blijkt dit vaak tegen te vallen. Waar de potentiële huurder een soort Funda voor huurwoningen verwacht, komt men vaak niet verder dan een summiere beschrijving en een referentiefoto van de woning. Plattegronden en foto's ontbreken vaak en de potentiële huurder moet het doen met minimale informatie. Nog een wereld te winnen dus. Want hoe meer informatie over de woning op de website, hoe gericht men kan reageren, waardoor no show wordt beperkt en er minder mutatieleegstand is.



8,0

Duidelijkheid over staat van de woning

Keer op keer blijkt maar weer hoe belangrijk het is om verwachtingen van de huurders te managen. Heldere communicatie en informatie richting de huurder zijn hierbij essentieel. Dat is ook het geval bij de staat van de woning waarin deze wordt opgeleverd. Is de informatie duidelijk, dan geeft dit in de waardering een 8,0. Is dit niet duidelijk, dan daalt het tevredenheidscijfer naar een 6,4.



6,4

Groepsbezichtiging of individueel?

Steeds vaker kiezen corporaties voor groepsbezichtigingen. Met name bij grote corporaties kosten individuele bezichtigingen veel tijd en is het efficiënter voor de corporatie om potentiële huurders in een groep rond te leiden. Vanuit de corporatie gezien dus een logische keuze om de bezichtigingen op deze manier te organiseren. De kwaliteit en daarmee de waardering voor een groepsbezichtiging valt of staat met de informatieoverdracht op dat moment. Het is vaak een meer algemene rondleiding waarin details achterwege worden gelaten. De waardering zou omhoog gaan wanneer er meer specifieke informatie over de woning wordt gegeven. Bijvoorbeeld als wordt aangegeven wanneer een muur nog gestuct moet worden, of er nog ander onderhoud moet worden gedaan. Hoe eerder in het proces de (potentiële) huurder wordt geïnformeerd en dus weet waar hij aan toe is, hoe hoger zijn tevredenheid.



TIPS

- Maak in goed overleg met de vertrekkende huurder foto's (bewoonde staat) en gebruik deze bij de informatie om de woning aan te bieden.
- Zorg ervoor dat de medewerker goede kennis heeft van de woning en dat vragen goed kunnen worden beantwoord. Ook informatie over wat bijvoorbeeld nog aan onderhoud plaats gaat vinden in deze woning. Leg dit ook neer bij de balie zodat de baliemedewerkers deze informatie kunnen geven.

Nieuwe huurder







Aansluitende verhuur vraagt strakke planning

Iedere dag dat een woning leeg staat, kost de corporatie geld. Het meest kostenefficiënt is dan ook om de woning direct aansluitend te verhuren. Een goede planning en communicatie tussen de verschillende partijen is essentieel om dit proces zo goed mogelijk te laten verlopen. Zorg ervoor dat op één moment zowel corporatie als vertrekkende en nieuwe bewoner aanwezig zijn. Door dit zo goed mogelijk te plannen, kunnen onderling afspraken gemaakt worden en weten alle partijen gelijk waar ze aan toe zijn.

Reparaties: uitgevoerd of nog niet?

Zijn reparaties bij de komst van een nieuwe huurder allemaal uitgevoerd? Dit heeft invloed op de waardering. Als er helemaal geen reparaties nodig zijn, of als ze allemaal zijn uitgevoerd dan zijn huurders het meest tevreden. Als de reparaties nog helemaal niet zijn uitgevoerd, is de tevredenheid bij de nieuwe huurder het laagst. Toch hoeft het niet nadelig te werken als de reparaties nog niet helemaal zijn uitgevoerd: wanneer een deel van het mutatieonderhoud na het tekenen van het huurcontract en in goed overleg met de nieuwe huurder plaatsvindt, wordt dit niet als negatief ervaren. Ook hier gaat het dus weer om heldere communicatie en het managen van verwachtingen.

Heeft de corporatie de afgesproken reparaties ook uitgevoerd?

-  Er waren geen reparaties nodig → 7,8
-  De reparaties zijn allemaal uitgevoerd → 7,8
-  De reparaties zijn nog niet allemaal uitgevoerd → 7,0
-  De reparaties zijn nog helemaal niet uitgevoerd → 6,5

Een andere kleur verf? Toch maar niet! Het Grootslag zet individuele wensen nieuwe huurder centraal

Bij woningcorporatie het Grootslag is veel aandacht voor de nieuwe huurder. Persoonlijk, keuzevrijheid en luisteren naar de klant zijn daarbij een aantal kernbegrippen. Hoe dat werkt in de praktijk? Team Verhuur, bestaande uit vier personen, vertelt hierover.

Bij jullie is veel aandacht voor de nieuwe huurder. Waarin verschilt jullie aanpak van andere corporaties?

‘Uitgangspunt is dat we de nieuwe huurder zoveel mogelijk keuzevrijheid geven. Dit begint al bij het tekenen van het contract. Hij/zij heeft de keuze om het huurcontract in de woning te tekenen of op kantoor. Bij het tekenen van de huurovereenkomst laten we de nieuwe huurder in een korte introductie kennis met ons maken. Wie zijn we, waar staan we voor, hoe kan men ons bereiken en wat als men toch nog iets tegen komt in de woning. De nieuwe huurder krijgt na de ondertekening van het huurcontract een leuke emmer met inhoud + een Fleurop bon van € 15,00. In de emmer zitten schoonmaakmiddelen, doekje, plamuurmes en plamuur. In een persoonlijke woningoplevering doorlopen we de woning op verbeterpunten en we maken direct afspraken over punten die nog open staan. Daarbij geven we dan ook uitleg over ketel, installaties etc. De nieuwe huurder krijgt in specifieke gevallen aangeboden of hij een schoonmaker wil of een schoonmaakvergoeding, hetzelfde geldt voor schilder- of verfvergoeding.’

Jullie hebben er voor gekozen om geen standaard mutatie-onderhoud meer te doen. Waarom hebben jullie deze keuze gemaakt? Zijn de kosten hierdoor niet hoger?

‘Voorheen deden we standaard een aantal werkzaamheden. De onderhoudsmedewerker was dan zeker twee uur in de woning bezig, wat niet zichtbaar was. Nu doen we dat in verhuurde staat na afspraak. Men ziet wat er gedaan wordt. Dit wordt op prijs gesteld. Als er extra werkzaamheden worden ontdekt, kunnen die direct worden afgehandeld als het onder klein onderhoud valt. We luisteren dus veel meer naar de klant en denken niet voor een ander. De bewoner wil namelijk misschien wel heel wat anders in de woning dan wij hebben bedacht (een andere kleur op de wand, of juist niet). De kosten zijn zeker niet hoger, doordat je veel meer maatwerk kunt bieden. Ook doen we dit niet per definitie om minder geld uit te geven. Uitgangspunt is dat we de nieuwe huurder zoveel mogelijk betrekken bij het mutatieproces.’

De individuele wensen van de nieuwe huurder staan voorop. Kun je hier altijd in meegaan? Wanneer wel/niet?

'Er is veel mogelijk. Ons motto is: 'maak uw huis, uw thuis.' Naar eigen redelijkheid gaan wij hier mee om. Als de huurder bijvoorbeeld iets wil waardoor de huur hoger zou worden, dan doen we het niet. Het is dan belangrijk om zaken zo goed mogelijk uit te leggen en de verwachtingen goed te managen.

Maar ook als iemand bijvoorbeeld 25 jaar in een woning heeft gewoond dan mag hij de woning verlaten zonder al te veel te doen. Dat wordt erg op prijs gesteld. Soms gaan ze een andere woning van ons huren. Ze zijn dan erg positief over ons.'

Jullie aanpak betekent ook meer maatwerk. Wat betekent dit voor de organisatie, hoe organiseer je dit efficiënt?

'Medewerkers moeten goed naar de vraag van de klant luisteren en mogen binnen alle redelijkheid naar eigen vrijheid beslissen of de vraag wel/niet gehonoreerd wordt. De bewoner wordt bij ons centraal gezet, we gaan nooit boven de bewoner staan. Veel is mogelijk. Het kan ook voorkomen dat een van ons tegen iets aanloopt waar twijfel over is. We gaan dan met elkaar in overleg of even naar de woning toe om de strategie te bepalen. Een voorbeeld uit de praktijk: onlangs is een woning ontruimd. Vlak voor verhuur constateren we dat behang los is en de woning toch niet helemaal fris is. Vervolgens gaat de opzichter met de nieuwe huurder door de woning. Samen bepalen ze welke werkzaamheden wij doen en waar hij eventueel een vergoeding voor krijgt als hij het zelf doet. Uitgangspunt is dat de klant zoveel mogelijk inbreng heeft bij het proces.'



TIPS

- Geef de nieuwe huurder een warm welkom. Dat kan al met iets kleins, geef bijvoorbeeld een bloemenbon cadeau
- Wanneer bij oplevering blijkt dat iets niet goed geregeld is, bel ter plekke de aannemer en maak afspraken. Het geeft de huurder vertrouwen.
- Bezoek na een aantal weken de nieuwe bewoner om te vragen hoe het gaat, of hij nog vragen heeft, of er nog zaken niet duidelijk zijn
- Geef de nieuwe huurder zoveel mogelijk één contactpersoon tijdens het gehele proces
- Corporaties doen vaak heel veel aan een woning voordat de nieuwe huurder er uiteindelijk kan wonen. Laat ook vooral zien wat je hebt gedaan! Een nieuwe bewoner waardeert de effort die je erin stopt enorm.

Dit zeggen nieuwe huurders die niet tevreden zijn

De woning was niet klaar om verhuurd te worden. Geen gasaansluiting nog steeds niet na 2 maanden
Ook de wc-pot en de kranen waren niet goed is na 2/3 weken gemaakt.

Omdat ik 8 juni in de woning zou kunnen. Toen heb ik voor de eerste keer gekeken. De woning was in niet in afgesproken staat. Sindsdien wacht ik op de woning die nog steeds niet klaar is.

Nadat we het huurcontract hebben ondertekend mochten we binnen 10 dagen een formulier opsturen met punten die niet in orde waren in het huis. Tot op heden heb ik geen reactie ontvangen!! Dit vind ik erg jammer.

Dacht dat de opzichter met mij naar de woning zou gaan om te kijken of ik het zou goedkeuren. Dat was dus niet zo! Contract moest ik gelijk ondertekenen. Omdat ik in de veronderstelling was dat het in oude staat zou worden teruggebracht heb ik getekend, maar er was nog van alles mis.

Op het moment dat ik de sleutel in ontvangst zou nemen is mij gezegd dat de lekke ramen (wat ik ook zelf heb moeten aangeven) in de woning vervangen zouden zijn. Echter was dit niet het geval en heb ik er achteraan moeten bellen!



Meer inzicht in de wereld achter de cijfers?

Wilt u meer analyses zien? Kijk dan op [onze website](#). Wilt u meer analyses voor uw eigen corporatie? Neem dan contact op met uw adviseur. Geen lid van KWH? Kijk dan eens naar de mogelijkheden die u bij ons heeft voor het uitvoeren van huurdersonderzoek. U leest het in [deze flyer](#).



Willem Buytewechstraat 45
3024 BK Rotterdam
T 010 221 03 60
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl