



# De Woningzoekenden *Wegwijzer*

Ontdek de opleiding



# *Jij hebt interesse!*

Een wooncrisis, lange wachttijden, een woningtekort. Meer dan 40.000 daklozen, een steeds grotere groep met urgenten en spoedzoekers. Je zou verwachten dat in deze moeilijke woontijden iedere woning in Nederland die geadverteerd wordt direct een paar honderd reacties heeft van actieve woningzoekenden - die allemaal staan te popelen om de woning te huren én hun papieren op orde hebben.

## **De dagelijkse praktijk is een stuk weerbarstiger**

Niet iedere geadverteerde woning wordt na één advertentie verhuurd. En niet iedere woningzoekende die reageert is een daadwerkelijke match met de woning. Woningzoekenden komen niet opdagen op bezichtigingen, en soms zijn er best wat inspanningen nodig om woningen daadwerkelijk 'aan de man' te brengen. Een realiteit die haaks staat op de grote krantenkoppen.

**Wat leuk dat jij het tij wil keren én op zoek wil naar dé manier om jouw invloed uit te oefenen.** Want vergeet niet! Het verhuren van sociale huurwoningen is een van de meest dankbare en leuke werkprocessen!

## **Opvallend goed-werkende keuzes in je woonruimteverdeling**

Wat zijn precies de interventies of tools die een verhuurmedewerker in kan zetten om woningzoekenden intrinsiek te motiveren om te reageren op een passende woning? En hoe krijg je het besef bij woningzoekenden dat lukraak reageren op woningen en niet komen opdagen bij een bezichtiging allerlei negatieve gevolgen hebben op vele anderen?

Onze zoektocht heeft ertoe geleid dat onze trainers, adviseurs en volkshuisvesters begrijpen welke psychologische principes invloed hebben op het zoeken naar een woning. We werken vanuit een praktische inslag; want we kennen het verhuurwerk. En we hebben kennis van wetenschappelijk bewezen manieren van invloed die enorm toepasbaar zijn op je verhuurproces.

Vragen als “wanneer klikt een woningzoekende daadwerkelijk op de reageerknop?” en “wat is nodig om een woning te verhuren aan de nummer 1 op jouw kandidatenlijst?” zijn vraagstukken waar we dagelijks bij helpen en ondersteunen. **We brengen werkplezier terug bij verhuurmedewerkers.** Hóé, vraag je? Door ons te richten op positieve communicatie en stimulerende aanpakken die bewoners **wél** begeleiden.

### **Ontwikkeld met Zuidwestwonen**

We voelen ons trots en vereerd dat je ons benadert om je partner te zijn bij de vraagstukken die jij in jouw regio ziet. En we helpen graag; om verhuurmedewerkers en makelaars te leren hoe het verhuren weer echt kan aansluiten bij de wens van woningzoekenden. Met een optimale verhuur, zonder leegstand tot gevolg.

Een verhuurproces dat dichtbij de wensen van de woningzoekende staat hoeft namelijk geen droom te zijn. Het is een werkelijkheid die we samen gaan creëren; binnen de mogelijk- en onmogelijkheden die er zijn. Dat doen we met een opleiding die energie geeft, flow creëert en op sommige momenten ietwat confronterend kan zijn door de input van je eigen woningzoekenden! Want juist die woningzoekenden staan in ons aanbod centraal.

Begeleid woningzoekenden **nóg** beter naar een passend thuis!



*Een opvallende groet,*

Marija Bjelobrk

# Over de context van een woningzoeken én verhuren van sociale huurwoningen

Vraag je de gemiddelde verhuurmedewerker "hoeveel invloed heb jij op de hoeveelheid reacties op een geadverteerde woning?" dan krijg je zeer uiteenlopende antwoorden. Wat wel opvalt als we doorvragen is dat iedere medewerker worstelt met de toename van urgente woningzoekenden, spoedzoekers én reguliere woningzoekenden. Medewerkers herkennen aan de ene kant de kritische en shoppende bewoner die vooral in de markt is voor een 'wooncarrière-stap', tegenover bewoners die om welke reden dan ook spoed hebben. In de huidige woningmarkt lijkt er een mismatch tussen vraag en aanbod, en verwachtingen en realisme. En het is moeilijk om tussen al die concurrerende belangen je weg te zoeken als individuele medewerker. Verhuurprocessen, woningzoekenden spelregels en accountantscontroles maken je werk daarnaast nog ingewikkelder.

 SINDS 2013

... zijn in de corporatiesector een aantal bewegingen zichtbaar. Verhuurmedewerkers zijn, mede door de ingeving van allerlei wetgevende veranderingen, zich steeds meer gaan richten op een effectief en efficiënt verhuurproces dat door regels gestuurd wordt. Gelijktijdig worden woonruimteverdeelsysteem geregionaliseerd en wordt het verhuurproces (vergaand) geautomatiseerd. Medewerkers ervaren regeldruk vanuit wetgeving & beleid, en zien concurrerende belangen van verschillende groepen woningzoekenden dagelijks voorbijkomen.

Ondertussen bevat de gemiddelde woningadvertentie vaak dezelfde set aan informatie die de bewoner niet echt bereikt. Vaak lijken alle foto's van woningen ook wel op elkaar. Alsof we vergeten zijn dat de kern van een corporatie bestaat uit het matchen van klanten en panden - en dat het verhuurproces een kans is op verbinding en wooncarrière. In onze ervaring zijn verhuurmedewerkers soms een beetje 'zoek' tussen wat kan, moet en mag. Er leven verschillende aannames over waarom de woningzoekende niet reageert en/of niet doet wat hij/zij behoort te doen. In de huidige woningmarkt is het adverteren en verdelen van woningen in het verhuurproces écht een uitdaging. Je moet je houden aan spelregels, ervoor zorgen dat woningen eerlijk verdeeld worden en óók nog eens nadenken over wat dan een juiste match is. Ga er maar staan!

Wij dromen van verhuurprocessen waarbij de eerste woningzoekende komt opdagen, en de woning direct huurt. Een droom waarbij geen onnodige werkzaamheden zijn, woningen niet leeg staan en woningzoekenden commitment hebben op te komen dagen mét hun papieren op orde. Die droom willen we werkelijkheid maken voor iedere verhuring.

EN BINNEN ZO'N PROCES KAN EEN ADVERTENTIE ER OOK ZO UITZIEN:



DE SWING IN TOLBERT

WONING PER  
DIRECT TE HUUR

HUUR ROND 611,- PER MAAND INCL  
STOOKKOSTEN  
2 KAMERWONING  
RUSTIGE PLATTELANDSOMGEVING  
WESTERKWARTIER

# Optimaal leerrendement

Je herkent het vast wel. Je komt terug van een leuke training en gaat niet direct aan de slag met het toepassen van het geleerde in de praktijk. Grote kans is dat er niks verandert. Wist je bijvoorbeeld dat de kennis in trainingsdagen slechts **een deel** vormt van het leerrendement van een opleiding? Dat gebeurt door kennisoverdracht en groepsinteractie tijdens lesdagen. Maar een groot gedeelte van het **daadwerkelijk leren** gebeurt bij het **daadwerkelijk toepassen** van nieuwe vaardigheden in de dagelijkse verhuurpraktijk: op de werkvloer. Een net zo belangrijk onderdeel van leren is het vermogen om te reflecteren op je eigen handelen, je eigen waarheden en je eigen competenties.

Het is voor ons dus essentieel dat bij een opleidingsprogramma de dagelijkse praktijk optimaal wordt geïntegreerd in de leerervaring. Om die reden krijg je bij Opstaan & Opvallen meer dan alleen lesdagen. We combineren een individuele leerstart met lesdagen, een gerichte praktijkopdracht én tussentijdse begeleide intervisie. En we serveren wat extra's uit tussendoor, om je optimaal te ondersteunen bij je leerproces. Geen leerles over de wensen van woningzoekenden zonder woningzoekenden.

## *Dit leer je in de opleiding*

- dat effectief verhuren het managen van emoties is
- dat de wijze waarop jij emoties herkent, verwerkt en toepast in je verhuurpraktijk een essentieel verschil maakt in de beleving van je woninzoekende
- hoe je kennis van nieuwe theorie uit de psychologie, beïnvloeding en gedragsverandering concreet toepast in jouw praktijk
- hoe je een methodologische kijk op adverteren en verhuren kunt hebben waarbij jij je heel bewust wordt van de stappen die je neemt en waarom
- je gericht alle kennis en vaardigheden in kunt zetten door te DOEN
- oefenen, aannemen en fouten maken: want dat is oké!
- onderzoeken wanneer en waarom dingen precies werken omdat jij weet: one size does not fit all
- tijdens je dagelijkse werk kleine veranderingen introduceren die aan het einde van dit leertraject mogelijk cumuleren tot één grotere veranderaanpak
- aansluiten bij de echte behoefte van je bewoner zonder dat dit stress en problemen oplevert
- successen vieren tijdens én na de opleiding op veranderingen in het verhuurproces die meer blijde bewoners, snelle verhuringen en leuk werk opleveren!

## Tot slot

Heb je er al zin in? Wij wel!

We zien je graag in de opleiding!



*Marija*



*Marjorie*



*Soraya*

Alvast kennismaken met ons team? Bekijk ons bedrijfsvideo!

Dit is O&O

← *klik!*

