

Gewijzigd proces Verhuur naar aanleiding van de strengere maatregelen vanuit RIVM

Telefonisch/digitaal

VM: Probeer zo veel mogelijk digitaal of telefonisch (bijvoorbeeld door videobellen) met de klanten af te stemmen.

Afstemming TB

VM: In alle verschillende stappen is het heel belangrijk om de afstemming met TB te houden. Deze afstemming is nu belangrijker zodat we de klanten op de juiste manier kunnen helpen en de juiste sleutels mee kunnen geven.

Ophalen sleutels voor bezichtiging

KA: KA vult vooraf het sleutelformulier in en controleert aan de hand van de legitimatie of de juiste persoon de sleutels ophaalt voor de bezichtiging.

Ophalen sleutels voor verwijderen overnames

Indien er overnames zijn en de nieuwe huurder wil die niet overnemen, dan krijgt de oude huurder ca. 2 dagen (door maatwerk kan dit langer zijn) om de spullen te verwijderen.

VM: Verhuurmakelaar maakt een afspraak met de oude huurder om de sleutels op te halen en spreekt af wanneer de sleutels uiterlijk ingeleverd moeten worden op kantoor.

KA: KA vult vooraf het sleutelformulier in en controleert aan de hand van de legitimatie of de juiste persoon de sleutels ophaalt om de overnames te verwijderen.

Ondertekening stukken door onszelf

Alle stukken worden vooraf door ons getekend.

VM: Kim heeft in de meest gebruikte huurovereenkomsten de handtekening van Jeroen vast opgenomen. Deze hoeven jullie dan niet meer te tekenen. (lijst met welke huurovereenkomst staat in het mapje Corona). Mis je er een, laat me dat weten dan vraag ik Kim om het toe te voegen).

VM: In het IRF kun je alvast je eigen digitale handtekening opnemen. Jullie ontvangen per e-mail een bestand met daarop jullie digitale handtekeningen. Sla deze voor jezelf op zodat je het makkelijk kunt kopiëren naar het IRF bestand.

Tekenen huurovereenkomst op afstand

De huurovereenkomst wordt niet meer op kantoor getekend!

VM: Bij stap 3.5 en 4.4 staan een aantal scenario's beschreven. Vraag aan de nieuwe huurder bij welk scenario de klant hoort en pas die werkwijze toe.

De klant moet in ieder geval de volgende stukken ondertekenen en ons een exemplaar of een foto ervan mailen:

Huurovereenkomst

IRF

Automatische incasso (indien ze automatisch willen betalen)

Serviceabonnement (indien ze dit willen afsluiten)

Huisvestingsvergunning (bij urgenten en statushouders)

Naamplaatje (indien van toepassing)

Het tekenen van de huurovereenkomst door de nieuwe huurder vindt alleen nog maar op afstand plaats. In een scenario kan het voorkomen dat de klant het origineel getekend en afgeeft op kantoor als hij de sleutels ophaalt.



Sleuteloverdracht

VM: Voor de sleuteloverdracht doen wij zelf nog een vooroplevering in de woning. Wij vullen het inventarisatieformulier en nemen het mee naar kantoor. Dit formulier ondertekent de nieuwe huurder als hij de sleutels komt ophalen. Wij leggen het inventarisatieformulier samen met de sleutels klaar bij KA en op het inventarisatieformulier vragen wij de klant het formulier te tekenen en het blauwe vel mee te nemen naar huis.

KA: Klant moet zich legitimeren als hij de sleutels komt ophalen. Zo geven we aan de juiste persoon de sleutels mee. KA vraagt aan de klant om zich (van achter het glas) te **legitimeren** en laat de klant binnen als het de nieuwe huurder is.

KA: KA heeft in de sluis een tafeltje staan met daarop een bakje met de sleutels en inventarisatieformulier en een bakje waar de nieuwe huurder het origineel van de huurovereenkomst in mag leggen.

KA: KA neemt het aan maar controleert de stukken niet. Dat doen wij al op een eerder moment.
KA mag er op vertrouwen dat wij alle stukken al op volledigheid hen juistheid hebben gecontroleerd.

Formaliseren huurovereenkomst door KA

KA: In stap 3.7 en 4.6 is beschreven wanneer KA de huurovereenkomst formaliseert.

Archiveren stukken door KA

KA: Het inventarisatieformulier dat de klant tekent bij sleuteloverdracht legt KA in het bakje 'scans'.

Wanneer de klant ook de origineel getekende huurovereenkomst en andere documenten meebrengt naar de sleuteloverdracht legt KA de originelen in het bakje 'scans'.

Wanneer de klant de huurovereenkomst en andere stukken digitaal heeft getekend, haalt KA na de sleuteloverdracht de stukken uit het mapje dat eerder door de verhuurmakelaar is aangemaakt voor het opmaken van de huurovereenkomst.

1^e verhuurnota

De klant kan de 1^e verhuurnota niet meer op kantoor pinnen!

VM: Voorafgaand aan de oplevering sturen we de klant een betaallink waarmee de 1^e verhuurnota betaald kan worden. Deze betaallink kun je bij huurincasso opvragen. Check voor de oplevering of de betaling ontvangen is.

Stap 1

VM: Ontvangen informatie uit VOP.

Stap 2

VM: In geval van overnames contact opnemen met de vertrekkende huurder en deze vertellen dat we vanwege het virus geen verhuurwerkzaamheden doen in bewoonde staat en we coulanter omgaan met de overnames.

Omdat we pas kunnen bezichtigen als de woning leeg staat, zijn de overnames dus niet bij de DOP geregeld. TB informeert mensen hierover.

Het proces kan hierna in 2 stromen verlopen: wel of geen bijzondere doelgroep.

Stap 3 (geen bijzondere doelgroep voor de woning)



VM: Is de woning geschikt voor een van je bijzondere doelgroepen? Zo ja, ga naar stap 4
Zo niet, beoordeel of deze woning geschikt is voor een individuele bezichtiging (dit zal in veel gevallen het geval zijn). Is dat niet het geval, hou de verhuur van de woning aan totdat de corona maatregelen een groepsbezichtiging toelaten.

Is de woning geschikt voor een individuele bezichtiging; adverteer de woning op Wooniezie.

Stap 3.1

VM: Match na de publicatie de woning met de 1^e kandidaat die in aanmerking komt. Check de woningzoekende in de systemen (CUSE/VP).

Vraag de 1^e kandidaat om de inkomensgegevens, via Wooniezie te uploaden en stuur de verhuurdersverklaring naar de kandidaat met de vraag deze ingevuld te retourneren (foto of inscannen).

Stap 3.2

VM: Doe de intake vervolgens telefonisch. Zijn er bijzonderheden waardoor je iemand toch persoonlijk wil spreken. Stel het dan uit tot dat de corona maatregelen niet meer zo zwaar zijn.

Zijn er geen bijzonderheden, maak dan een afspraak dat de klant de woning zelf kan gaan bezichtigen. De klant mag de sleutels hier op kantoor ophalen. Belangrijk is dat de bezichtiging pas plaats vindt als de woning leegstaat. Ook belangrijk om niet te vergeten om bij TB te checken wanneer de aannemer nog in de woning aan het werk is.

Stap 3.3

VM: Stem met TB af over de sleutels zodat we de klant de juiste sleutels mee kunnen geven voor de bezichtiging. Leg deze sleutels klaar bij KA. Informeer KA wanneer de klant de sleutels komt ophalen.

KA: KA tekent het sleutelformulier.

Stap 3.4

VM: Bel na de bezichtiging met de klant. Heeft de klant interesse in de woning, bied dan de woning aan de klant.

Heeft de klant geen interesse begin dan weer bij stap 3.1.

Stap 3.5

VM: Heeft de klant de woning geaccepteerd? Maak dan een afspraak met de klant voor de oplevering. Leg uit dat je de stukken of digitaal of per post naar de klant gaat sturen.

Vraag aan de klant onder welke onderstaande groep de klant valt en pas dan de bijbehorende werkwijze toe.

We maken altijd een afspraak met de klant om de stukken telefonisch door te nemen!

Gebruik de voorbeeld e-mails hiervoor. Deze hangen in het Corona mapje.

Klant kan printen en scannen/foto maken

VM: Dan sturen wij alles digitaal en vragen we de klant om alles te tekenen en aan ons terug te mailen.

Een foto van de getekende stukken mag ook als de klant geen scanner heeft.

Krijgen we alleen een foto, dan moet de klant de stukken nog inleveren als hij de sleutels komt halen.

We sturen tegelijkertijd een betaallink.

Klant kan niet printen maar heeft PDF

VM: Dan sturen wij alles digitaal en vragen we de klant om alles te tekenen en aan ons terug te mailen. De klant kan in PDF met het blauwe pennetje bovenaan de handtekening zetten.

Daarna moet de klant het bestand opslaan en naar ons mailen. Dit geldt voor alle stukken.

Lydia heeft een printscreen van hoe dat pennetje er uit ziet. Help de klant desnoods

telefonisch hiermee.

Stuur per e-mail de betaallink naar de klant.

Klant kan niet printen en heeft geen PDF

VM: Woont de klant in de buurt, vraag dan aan BB om de stukken in de brievenbus van de klant te doen.

Woont de klant niet in de buurt, stuur de stukken per aangetekende post naar de klant.

Laat de klant een foto maken van de door hem ondertekende stukken en vraag deze foto naar jou te mailen.

Het origineel moet de klant meenemen naar de sleuteloverdracht.

KA: KA neemt het origineel enkel in ontvangst, doet geen controle.

De controle is al door de makelaar per e-mail gedaan.

Stuur per e-mail de betaallink naar de klant.

Stap 3.6

VM: Doe zelf een opname van de woning voordat daadwerkelijk de oplevering aan de klant plaatsvindt. Zo kun je allerlei zaken die nog niet in orde zijn, alvast opnemen. Maak foto's van de woning en eventuele schade die je ziet. Bel met de klant op als er grotere gebreken zijn.

Stap 3.7

VM: Check of de 1^e verhuurnota is betaald.

Mail KA als wij de getekende stukken én de betaling hebben ontvangen. Sla de stukken op in het mapje waar KA ook de stukken uit haalt voor opmaken contract.

Leg de sleutels klaar bij KA samen met het door jou ingevulde inventarisatieformulier.

Zet in VP de werkstroom formaliseren door.

KA: Na de sleuteloverdracht zal KA in onze map kijken naar de getekende stukken en het contract formaliseren.

Stap 3.8

VM: Verwerk de huurovereenkomst in VP en de andere systemen.

Stap 4 (wel een bijzondere doelgroep voor de woning)

VM: Heb je een bijzondere doelgroep voor de woning? Check de klant dan in de daarvoor bestemde systemen (CUSE/VP).

Bel vervolgens met je kandidaat dat er een geschikte woning is en vraag de kandidaat om de inkomensgegevens via Wooniezie te uploaden en stuur de verhuurdersverklaring naar de kandidaat met de vraag deze ingevuld te retourneren (foto of inscannen). Dit laatste geldt alleen als je de stukken nog niet hebt.

Stap 4.1

VM: Heb je de klant nog niet eerder gesproken, doe dan de intake telefonisch. Zijn er bijzonderheden waardoor je iemand toch persoonlijk wil spreken. Stel het dan uit tot dat de corona maatregelen niet meer zo zwaar zijn.

Zijn er geen bijzonderheden, maak dan een afspraak dat de klant de woning zelf kan gaan bezichtigen. De klant mag de sleutels hier op kantoor ophalen. Belangrijk is dat de bezichtiging pas plaats vindt als de woning leegstaat.

Stap 4.2



VM: Stem met TB af over de sleutels zodat we de klant de juiste sleutels mee kunnen geven voor de bezichtiging. Leg deze sleutels klaar bij KA. Informeer KA wanneer de klant de sleutels komt ophalen.

KA: KA tekent het sleutelformulier.

Stap 4.3

VM: Bel na de bezichtiging met de klant. Heeft de klant interesse in de woning, bied dan de woning aan de klant.

Heeft de klant geen interesse begin dan weer bij stap 4.

Stap 4.4

VM: Heeft de klant de woning geaccepteerd? Maak dan een afspraak met de klant voor de oplevering. Leg uit dat je de stukken of digitaal of per post naar de klant gaat sturen.

Vraag aan de klant onder welke onderstaande groep de klant valt en pas dan de bijbehorende werkwijze toe.

Klant kan printen en scannen

VM: Dan sturen wij alles digitaal en vragen we de klant om alles te tekenen en aan ons terug te mailen.

We sturen tegelijkertijd een betaallink.

We maken altijd een afspraak met de klant om de stukken telefonisch door te nemen!

Gebruik de voorbeeld e-mails hiervoor. Deze hangen in het Corona mapje.

Klant kan niet printen maar heeft PDF

VM: Dan sturen wij alles digitaal en vragen we de klant om alles te tekenen en aan ons terug te mailen. De klant kan in PDF met het blauwe pennetje bovenaan de handtekening zetten. Daarna moet de klant het bestand opslaan en naar ons mailen. Dit geldt voor alle stukken. Lydia heeft een printscreen van hoe dat pennetje er uit ziet. Help de klant desnoods telefonisch hiermee.

Stuur per e-mail de betaallink naar de klant.

Klant kan niet printen en heeft geen PDF

VM: Woont de klant in de buurt, vraag dan aan BB om de stukken in de brievenbus van de klant te doen.

Woont de klant niet in de buurt, stuur de stukken per aangetekende post naar de klant.

Laat de klant een foto maken van de door hem ondertekende stukken en vraag deze foto naar jou te mailen.

Het origineel moet de klant meenemen naar de sleuteloverdracht.

KA: KA neemt het origineel enkel in ontvangst, doet geen controle.

De controle is al door de makelaar per e-mail gedaan.

Stuur per e-mail de betaallink naar de klant.

Let op: bij statushouders, neem contact op met Vluchtelingenwerk om het bovenstaande af te stemmen.

Stap 4.5

VM: Doe zelf een opname van de woning voordat daadwerkelijk de oplevering aan de klant plaatsvindt. Zo kun je allerlei zaken die nog niet in orde zijn, alvast opnemen. Maak foto's van de woning en eventuele schade die je ziet. Bel met de klant op als er grotere gebreken zijn.



Stap 4.6

VM: Check of de 1^e verhuurnota is betaald.

Mail KA als wij de getekende stukken én de betaling hebben ontvangen. Sla de stukken op in het mapje waar KA ook de stukken uit haalt voor opmaken contract.

Leg de sleutels klaar bij KA samen met het door jou ingevulde inventarisatieformulier.

Zet in VP de werkstroom formaliseren door.

KA: Na de sleuteloverdracht zal KA in onze map kijken naar de getekende stukken en het contract formaliseren.

Stap 4.7

VM: Verwerk de huurovereenkomst in VP en de andere systemen.

