

AMVEST 25
jaar

**WIJ ZIJN
AMVEST**

A man in a dark blue sweater and glasses is standing by a large window, cleaning a large, ornate brass chandelier with a red-handled tool. A woman with blonde hair, wearing a striped shirt and blue jeans, is sitting in a brown leather armchair on the right, reading a newspaper. The room is filled with various antique and decorative items, including a cherub figurine on a wooden table, a bust in a glass dome, and a wooden mannequin. The window looks out onto a lush green landscape with trees. The text "MENSEN EEN FIJN THUIS GEVEN, DAT IS ONZE MISSIE" is overlaid in large white letters across the center of the image.

**“MENSEN
EEN FIJN THUIS
GEVEN, DAT IS ONZE MISSIE”**

AGENDA

1. Introductie
2. De Klantreis
3. Prioriteiten
4. Vervolgstappen
5. Ruimte voor vragen



INTRODUCTIE

Bij Amvest zijn we ons bewust van maatschappelijke trends als polarisatie, segregatie en eenzaamheid. Wij zijn **sociaal betrokken** en stimuleren datzelfde onder bewoners van onze woongebieden. Wij zijn **bereikbaar, dichtbij en aanspreekbaar** .

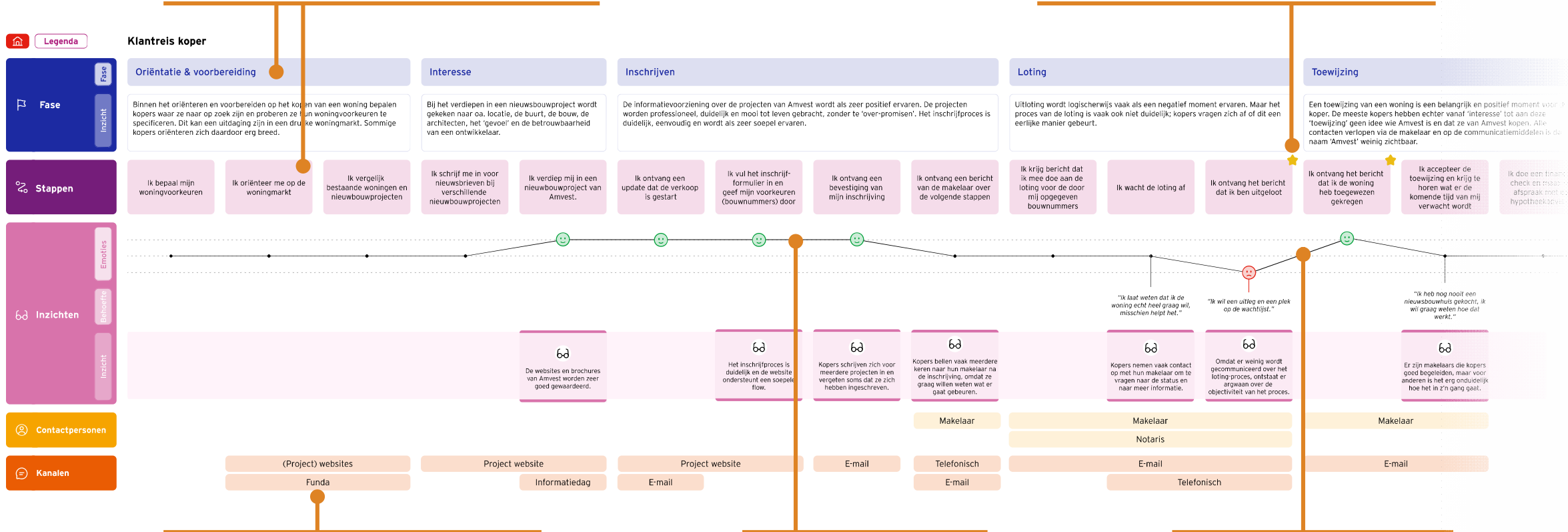
Om dit te kunnen bereiken hebben we gekeken naar de klantreis van kopers en huurders van Amvest.

DE KLANTREIS

EEN KLANTREIS IS EEN VISUELE WEERGAVE VAN DE WEG DIE EEN KLANT AFLEGT

Fases + momenten: Welke fases en stappen doorlopen onze huurders en kopers?

Moments of truth: Welke stappen hebben echt impact op de klant?



Contactpersonen: Waar in de klantreis zijn wij als Amvest (niet) zichtbaar?

Waar is de ervaring positief?

Pijnpunten: Waar is de ervaring negatief?

WAT IS FIJN WONEN?

Huurders noemden als belangrijk..



De Buurt

Levendigheid,
voorzieningen,
groen



Buren

Fijn en goed contact,
community sfeer



Wooncomfort

Comfort, materialen,
indeling, alles werkt

Huurders noemden

ook..



Veiligheid

Goede deuren,
geen inbraken



Een buiten hebben

Een eigen balkon
of tuin



Duurzaamheid

Energiezuinig, niet te
warm/koud



Huurbaas

Onderhoud, snelle
service

DE KLANTREIS VAN HUURDERS BESTAAT UIT CONTACTMOMENTEN EN SUB-JOURNEYS

Sub-journeys

Omdat de huur-klantreis een langer periode beslaat, is het niet één chronologische journey, maar bestaat het uit meerdere sub-journeys.

Oriëntatie – 1^e 2 maanden wonen (nieuwbouw)

Oriëntatie – 1^e 2 maanden wonen (bestaande bouw)

Reparatieverzoek

Renovatieverzoek

Opzeggen huur*

Aanpassen huurcontract*

Contactmomenten

Losse momenten waarop huurders contact kunnen zoeken met Amvest of de vastgoedmanager.

Verrekening servicekosten

Aanpassing servicekosten

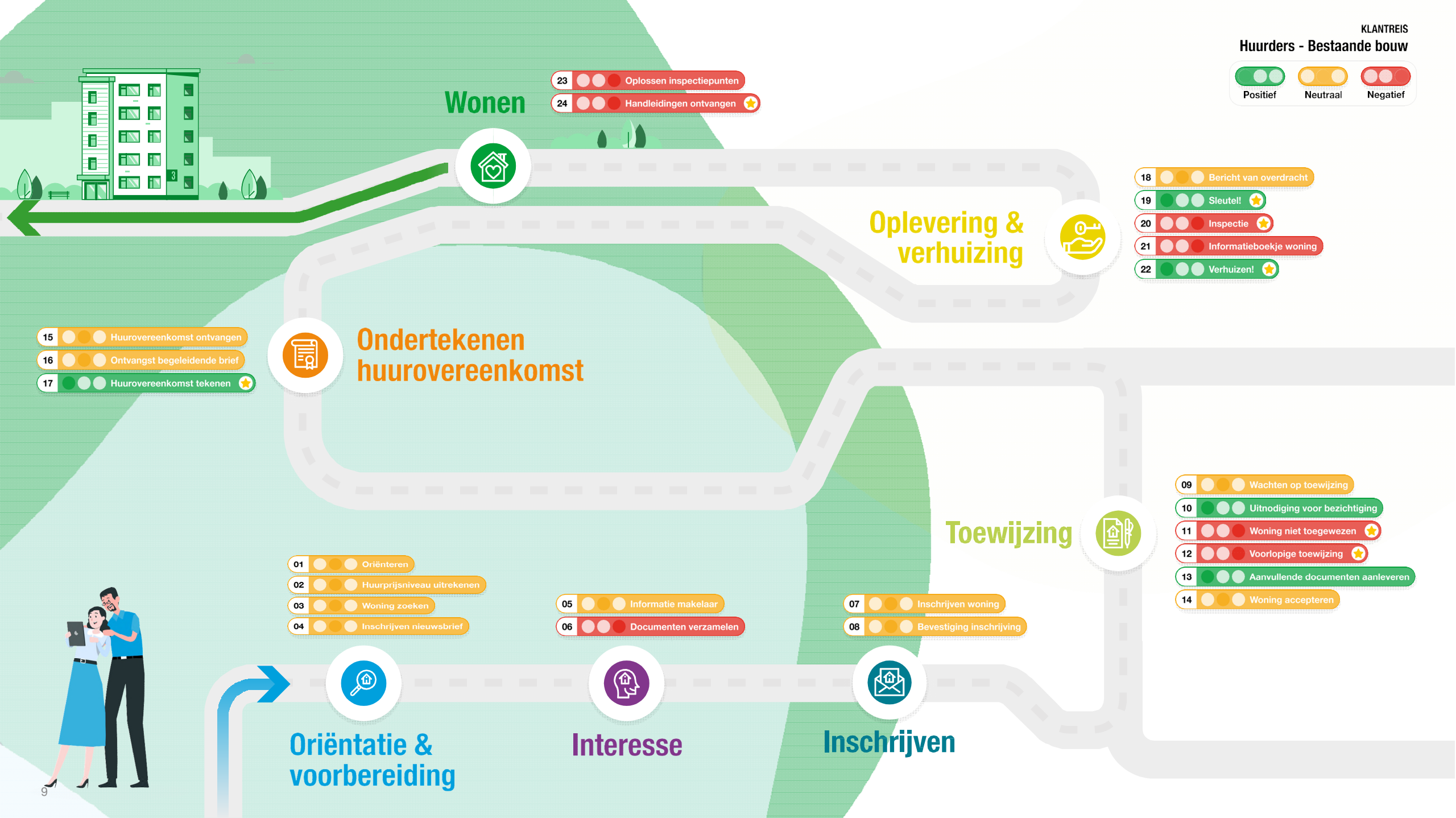
Aanpassing huur

Vraag stellen

Klacht indienen

Spreekuur

Meedoen aan KTV onderzoek



- 23 ●●●●● Oplossen inspectiepunten
- 24 ●●●●● Handleidingen ontvangen ★

- 18 ●●●●● Bericht van overdracht
- 19 ●●●●● Sleutel! ★
- 20 ●●●●● Inspectie ★
- 21 ●●●●● Informatieboekje woning
- 22 ●●●●● Verhuizen! ★

- 15 ●●●●● Huurovereenkomst ontvangen
- 16 ●●●●● Ontvangst begeleidend brief
- 17 ●●●●● Huurovereenkomst tekenen ★

- 01 ●●●●● Oriënteren
- 02 ●●●●● Huurprijsniveau uitrekenen
- 03 ●●●●● Woning zoeken
- 04 ●●●●● Inschrijven nieuwsbrief

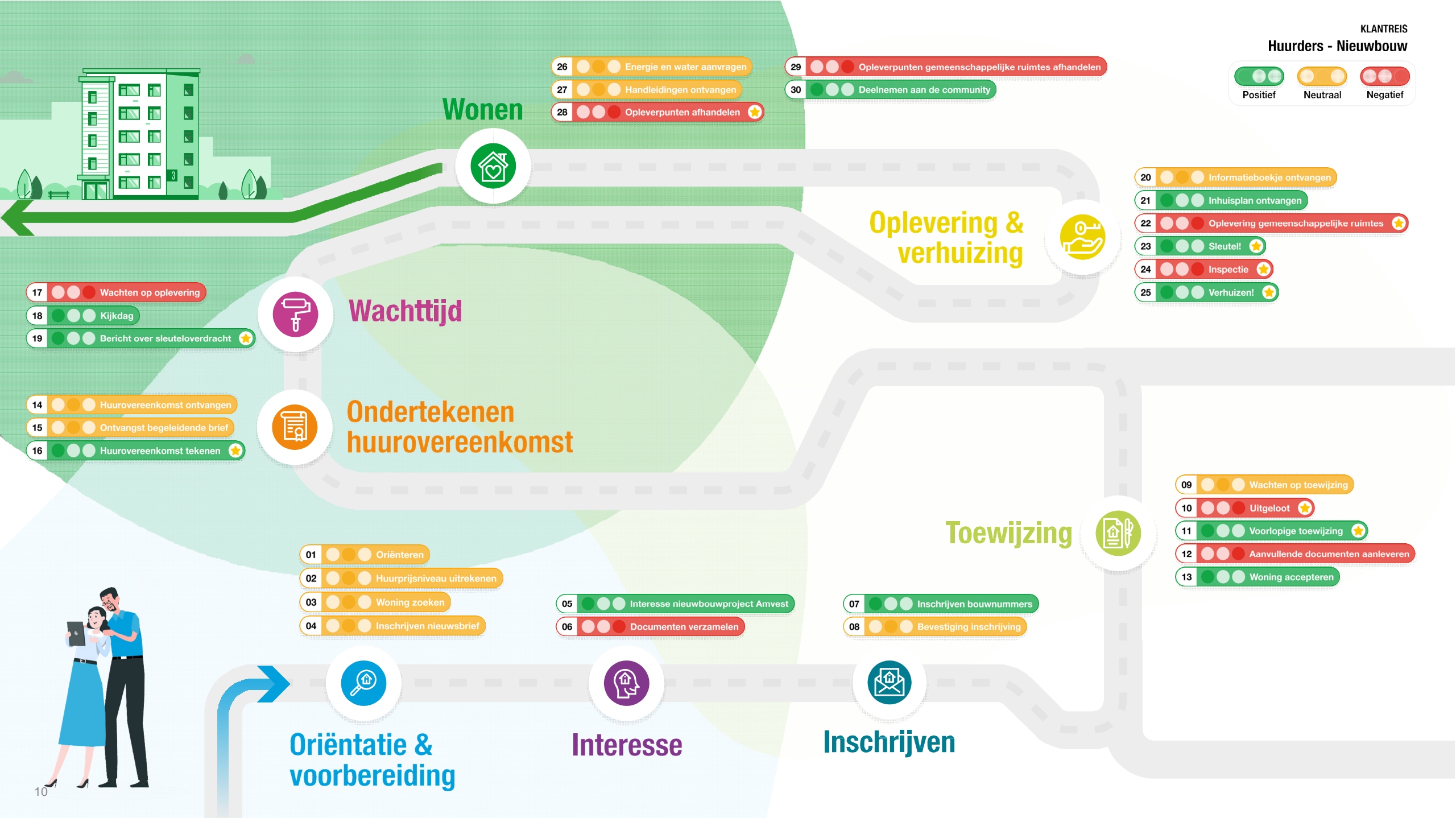
- 05 ●●●●● Informatie makelaar
- 06 ●●●●● Documenten verzamelen

- 07 ●●●●● Inschrijven woning
- 08 ●●●●● Bevestiging inschrijving

- 09 ●●●●● Wachten op toewijzing
- 10 ●●●●● Uitnodiging voor bezichtiging
- 11 ●●●●● Woning niet toegewezen ★
- 12 ●●●●● Voorlopige toewijzing ★
- 13 ●●●●● Aanvullende documenten aanleveren
- 14 ●●●●● Woning accepteren



●●● Positief
●●● Neutraal
●●● Negatief



Oriëntatie & voorbereiding

- 01 ●●● Oriënteren
- 02 ●●● Huurprijsniveau uitrekenen
- 03 ●●● Woning zoeken
- 04 ●●● Inschrijven nieuwsbrief

Interesse

- 05 ●●● Interesse nieuwbouwproject Amvest
- 06 ●●● Documenten verzamelen

Inschrijven

- 07 ●●● Inschrijven bouwnummers
- 08 ●●● Bevestiging inschrijving

Toewijzing

- 09 ●●● Wachten op toewijzing
- 10 ●●● Uitgeloot ★
- 11 ●●● Voorlopige toewijzing ★
- 12 ●●● Aanvullende documenten aanleveren
- 13 ●●● Woning accepteren

Oplevering & verhuizing

- 20 ●●● Informatieboekje ontvangen
- 21 ●●● Inhuisplan ontvangen
- 22 ●●● Oplevering gemeenschappelijke ruimtes ★
- 23 ●●● Sleutel! ★
- 24 ●●● Inspectie ★
- 25 ●●● Verhuizen! ★

Wachttijd

- 17 ●●● Wachten op oplevering
- 18 ●●● Kijkdag
- 19 ●●● Bericht over sleuteloverdracht ★

Ondertekenen huurovereenkomst

- 14 ●●● Huurovereenkomst ontvangen
- 15 ●●● Ontvangst begeleidend brief
- 16 ●●● Huurovereenkomst tekenen ★

Wonen

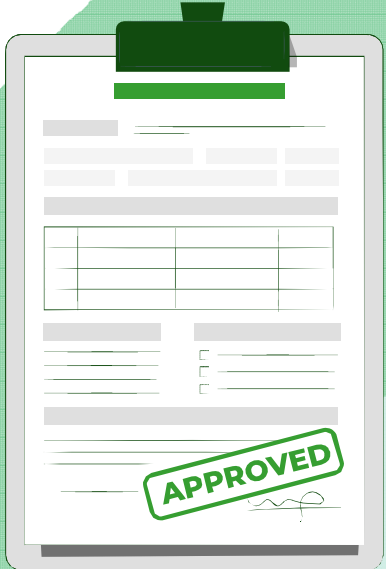
- 26 ●●● Energie en water aanvragen
- 27 ●●● Handleidingen ontvangen
- 28 ●●● Opleverpunten afhandelen ★

- 29 ●●● Opleverpunten gemeenschappelijke ruimtes afhandelen
- 30 ●●● Deelnemen aan de community



Positief Neutraal Negatief

- 11a Gebrek is niet goed gerepareerd ★
- 11b Gebrek is goed gerepareerd ★
- 12 Bevestiging sluiting verzoek
- 13 Feedback



Reparatie afronden



Reparatie uitvoeren

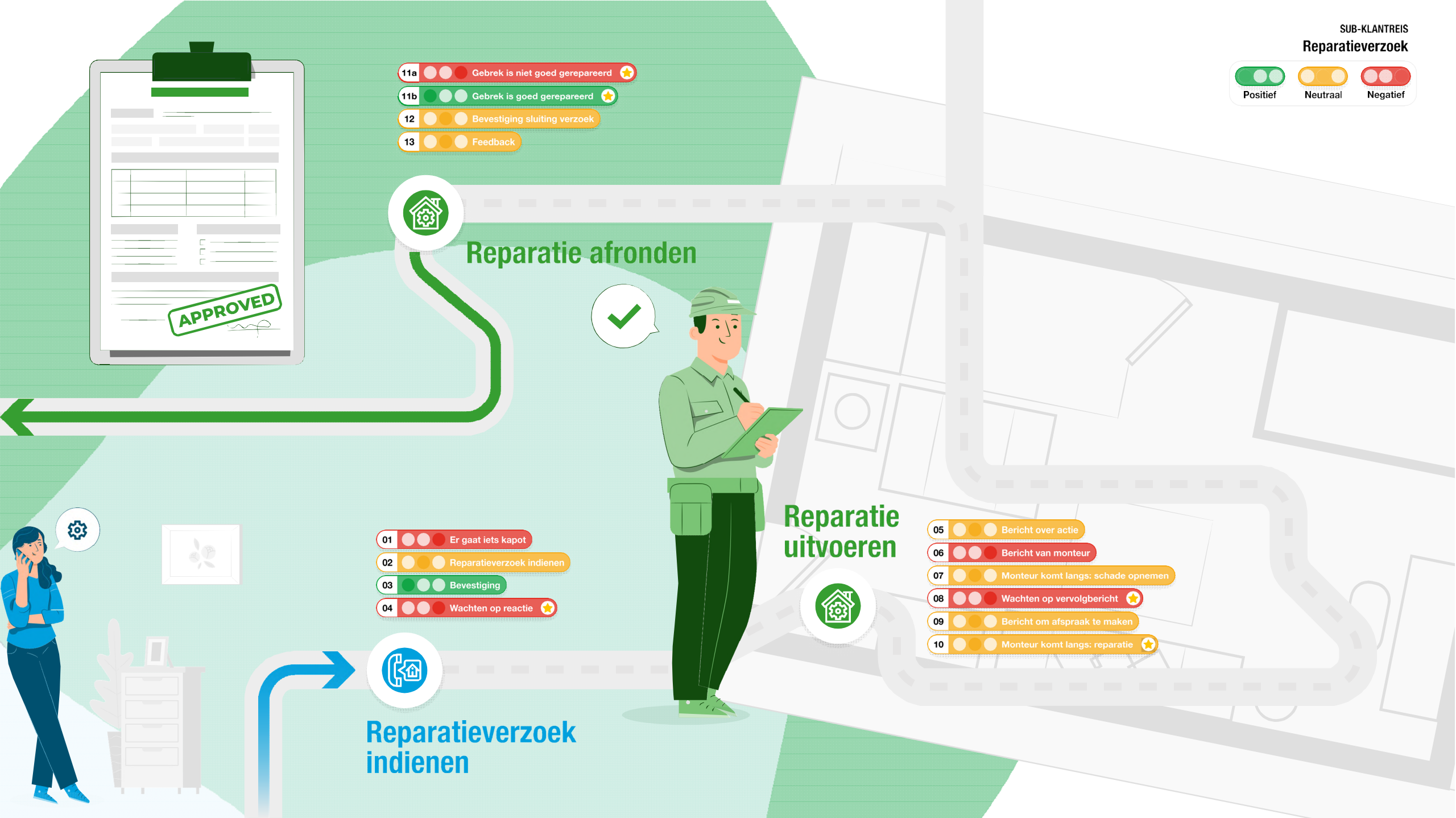


- 05 Bericht over actie
- 06 Bericht van monteur
- 07 Monteur komt langs: schade opnemen
- 08 Wachten op vervolgbericht ★
- 09 Bericht om afspraak te maken
- 10 Monteur komt langs: reparatie ★

- 01 Er gaat iets kapot
- 02 Reparatieverzoek indienen
- 03 Bevestiging
- 04 Wachten op reactie ★



Reparatieverzoek indienen



Positief Neutraal Negatief

- 12 ●●● Verduurzaming/renovatie gaat van start ★
- 13 ●●● Tijdelijke services
- 14 ●●● Renovatie gereed ★
- 15 ●●● Bericht over huurverhoging



Renovatie



Renovatieverzoek indienen

Bespreken mogelijkheden & plannen



- 01 ●●● Ik wil iets renoveren of verduurzamen
- 02 ●●● Consult huurdersvereniging
- 03 ●●● Verzoek indienen
- 04 ●●● Bevestiging ontvangen ★
- 05 ●●● Wachten op antwoord ★



- 06 ●●● Mogelijkheden renovatie bespreken
- 07 ●●● Terugkoppeling ★
- 08 ●●● Mijn verzoek wordt goedgekeurd ★
- 09 ●●● Mijn verzoek wordt afgewezen ★
- 10 ●●● Contact over plan
- 11 ●●● Huurdersinformatieset ontvangen



MOMENTS OF TRUTH TIJDENS DE BOUW EN OPLEVERING

Fasen klantreis bestaande bouw



Fasen klantreis



Toewijzing is onduidelijk

Er ontbreekt uitleg over het toewijzingsproces bij zowel nieuwbouw als bestaande bouw (mutaties).



Onwetendheid tijdens de oplevering of overdracht

Onduidelijkheid over opleverdatum en begeleiding tijdens de inspectie mist.



Reparatie- & renovatie verzoeken

Binnen de woonperiode speelt het contact met de vastgoedmanager over reparatie (en renovatie verzoeken) een grote rol in het woongenot van huurders.

PRIORITEITEN

**‘WAAR KOPERS OF
HUURDERS ONZEKERHEID
ERVAREN IS DE ERVARING
NEGATIEF. WANNEER WE
DIE ONZEKERHEID
WEGNEMEN WORDT DE
KLANTERVARING
POSITIEF.’**

DE KLANTREIS-PRIORITEITEN VOOR AMVEST

Low effort | High impact

Het oriëntatie-proces meer standaardiseren
(zorgt o.a. voor eenduidige communicatie)

Hoera-momenten nóg positiever maken

Van de oplevering een positief moment maken

Verwachtingen rondom renovatie beter managen

Flexibele opzegdatum voor huurders*

High effort | High impact

Van reparatieverzoeken
iets positiefs maken

HET TEAM IS GEORGANISEERD ROND ONZE KOPERS EN HUURDERS



Jessie Wagenaar
*Director Customer
Success*



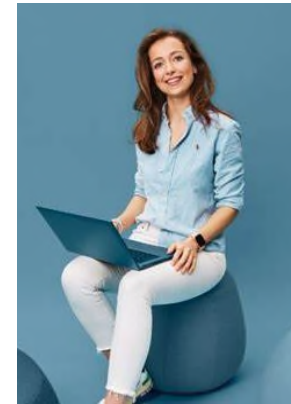
Wietse Verheul
*Manager
Woonconcepten en
Communities*



Esmee ten Hove
Salesmanager



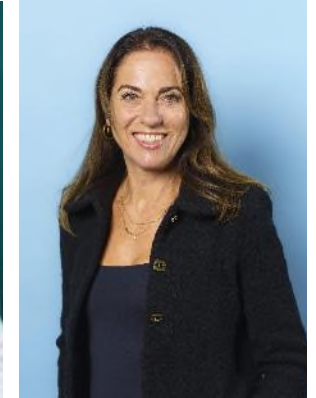
Wim de Lathauwer
Salesmanager



Camille Stijlaart
Contentmanager



Inge Meester
*Client Service
Manager*



Mariella Engels
*Assistant Team
Customer Success*

DE KLANTREIS-PRIORITEITEN VOOR AMVEST

Focus 2024

Low effort | High impact

Het oriëntatie-proces meer standaardiseren
(zorgt o.a. voor eenduidige communicatie)

Opmerkingen PAH:

- Het volledige aanbod is te vinden bij de Vastgoedmanagers.
- Amvest is geen consumentenmerk. Echter, we oriënteren ons wel op de mogelijkheden om een eigen online platform te ontwikkelen.

Acties gedaan:

- Inrichting CRM en CMS systeem (eenduidige klantbeleving en communicatiemogelijkheden)
- Inrichting woningzoeker
- Introductie nieuwe digitale werkwijze bij verkoop en eerste verhuur
- Marketing Automation voor kopers en huurders (vaste momenten) inrichten

Actiepunten:

- Klanttevredenheidsonderzoek gedurende de klantreis inrichten (lopend)
- Transactieproces binnen CRM systeem halen (lopend)

Doelstelling: eind 2024 is een eerste versie van het gestandaardiseerde oriëntatie- en transactieproces gereed voor zowel koop als huur

DE KLANTREIS-PRIORITEITEN VOOR AMVEST

Focus 2024

Low effort | High impact

Hoera-momenten nóg positiever maken

Van de oplevering een positief moment maken

Opmerkingen PAH:

- De volledige lijst aan documenten (huurcontract, algemene regels, inspectie/overname rapport etc.) zoals door jullie aangemerkt, wordt bij oplevering opgenomen en/of is in de woonwijzer verwerkt.

Op feestelijke momenten gedurende de klantreis verwachten kopers en huurders van ons dat we meer en beter communiceren.

Acties te doen:

- Hoera-momenten inventariseren
- Per hoera-moment een draaiboek maken
- Implementatie in de (digitale) klantreis

Doelstelling: eind 2024 hebben we een draaiboek voor oplevering en hoera-momenten, dat kan worden meegenomen in de samenwerking met o.a. aannemers en vastgoedmanagers

S|P|O|T

VOORBEELD: DE WOONWIJZER

Welkom op de Woonwijzer van SPOT

Gefeliciteerd met je nieuwe Amvest woning!

Welkom in je nieuwe huurwoning in SPOT! We willen je graag wat handige informatie geven, zodat je optimaal kunt genieten van je nieuwe plek en alles soepel verloopt.

In deze Woonwijzer vind je alle tips en tricks die van pas zullen komen bij het gebruik en onderhoud van je woning. We hebben alles met zorg samengesteld, maar mocht er toch iets niet kloppen, kunnen daar geen rechten of eisen tot compensatie en/of schadevergoeding aan worden ontleend. Ook vind je informatie over wat je wel en niet mag doen met je huurwoning en hoe je de woning weer moet achterlaten als je de huur hebt opgezegd. We raden je aan deze informatie goed te lezen om misverstanden aan het einde van je huurperiode te voorkomen.

Wij wensen je ontzettend veel woonplezier toe in je nieuwe huis!



DE KLANTREIS-PRIORITEITEN VOOR AMVEST

Focus 2024

Low effort | High impact

Verwachtingen rondom renovatie beter managen

Acties gedaan:

- Stroomschema renovatieverzoeken opstellen

Acties te doen:

- Aanpak bepalen hoe we huurders kunnen helpen bij hun renovatie

- Stap 1: implementatie in communicatie via Vastgoedmanager

- Stap 2: implementatie in digitale communicatie (bijvoorbeeld via ZIG of Embrace)

Doelstelling: eind Q3 2024 is het stroomschema renovatieverzoeken gereed en geïmplementeerd in de Woonwijzer. Waar mogelijk implementeren we dit ook in de digitale communicatie van de VGM (blijft *ongoing* actiepunt)

DE KLANTREIS-PRIORITEITEN VOOR AMVEST

Actiepunten:

- Proces reparatieverzoeken in samenspraak met Property Manager(s) in beeld brengen en clusteren per type reparatieverzoek
- KPI's bepalen per (type) reparatieverzoek (bijvoorbeeld reactietijd, wachttijd, first fix, klanttevredenheid na reparatie etc.)
- Stap 1: implementatie in communicatie via Vastgoedmanager
- Stap 2: implementatie in digitale communicatie (bijvoorbeeld via ZIG of Embrace)

Stand van zaken:

Amvest heeft besloten geen eigen klantvolgsysteem te selecteren. Wel hebben we de SLA met onze Vastgoedmanagers aangepast. We sturen nu op dingen die voor huurders belangrijk zijn: hoe snel er een afspraak staat, hoe snel het reparatieverzoek wordt opgelost. Ons streven wordt om een 8 gemiddeld te halen.

Focus 2025

High effort | High impact

Van reparatieverzoeken
iets positiefs maken

Opmerkingen PAH:

- Opname gebeurt in principe digitaal (in de nieuwe situatie). Het verzoek kan op afstand worden beoordeeld.
- Doelstelling is om – door te digitaliseren – veel vaker statusmeldingen aan de huurder door te geven:
 - Bij ontvangst melding
 - Bij doorsturen aan monteur
 - Als de monteur langskomt
 - Als de monteur geweest is
- Controle door monteur én klant: bent u tevreden?

DE KLANTREIS-PRIORITEITEN VOOR AMVEST

Overig: oplevering bij nieuwbouw

Opmerkingen PAH:

- Bij nieuwbouw is meestal sprake van opleverpunten. De aannemer dient die binnen 10 dagen na oplevering te herstellen.
- Daarna vallen reparaties (in veel gevallen) onder de garantie.
- Dit gaat vaak fout, zowel bij koop als bij huur. We zullen – in samenspraak met de afdeling Development – een procedure ontwikkelen die we intern en extern gaan naleven.
- Daarbij zal controle bij oplevering door een onafhankelijk adviseur (bijvoorbeeld van VEH voor kopers) een belangrijk onderdeel worden.

VERVOLGSTAPPEN

VERVOLGSTAPPEN

- Klanttevredenheidsonderzoek gedurende de klantreis inrichten (lopend)
- Transactieproces binnen CRM systeem halen (lopend)
- Verder digitaliseren van het reparatieverzoek:
 - Bij ontvangst melding
 - Bij doorsturen aan monteur
 - Als de monteur langskomt
 - Als de monteur geweest is
- Oplevering bij nieuwbouw: ontwikkelen interne procedure die is gericht op de juiste overdracht
- Wederverhuur?
- Eventueel: introductie Amvest app (Livvin app) zodat we de hele klantreis kunnen regisseren



RUIMTE VOOR VRAGEN