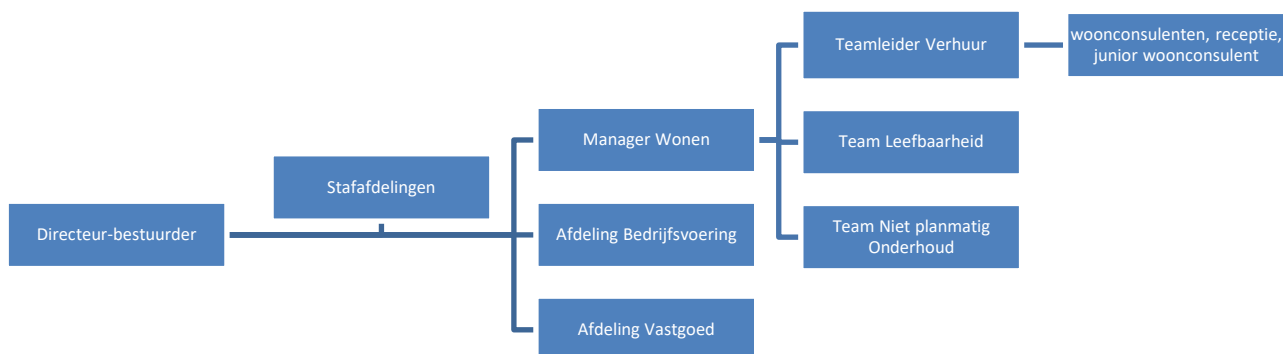


Funcatiebeschrijving Medeweker Verhuur / Woonconsulent

Doel van de functie: De Woonconsulent is verantwoordelijk voor een efficiënte en doelmatige uitvoering van processen voor woning zoeken, toewijzing, mutatie, verhuur, verkoop van het woningbezit van UWOON en het bijdragen aan voortdurende optimalisatie van die processen.

Plaats in de organisatie



De Woonconsulent legt verantwoording af aan de Teamleider Verhuur.

Resultaatgebieden

Informatie en communicatie

1. Informeert gevraagd en ongevraagd huurders, woningzoekenden en instanties over de dienstverlening van UWOON voor wonen en huren.
2. Informeert en adviseert gevraagd en ongevraagd huurders, woningzoekenden en instanties over interne processen, regelingen, wetgeving en specifieke producten en documenten. Dit betreft onder meer: huurcontract, huurtoeslag, serviceabonnements, urgentieprocedures, huurbetaling en huurincasso.
3. Verwijst naar interne afdelingen, contactpersonen en/of instanties indien de gevraagde informatie of dienstverlening voor de klant buiten het eigen werkterrein en/of bevoegdheid ligt.
4. Informeert woningzoekenden over beschikbare woningen; biedt woningen aan. Stelt woningadvertenties op en publiceert deze.
5. Draagt bij aan activiteiten voor communicatie, middels het aandragen van informatie over wonen en huren. Het huurdersmagazine is hier een voorbeeld van.
6. Onderhoudt contacten met (informeert) de afdeling communicatie over (toekomstige en actuele) ontwikkelingen die relevant (kunnen) zijn voor een optimale informatievoorziening over de dienstverlening van UWOON voor wonen en huren.

Verhuur

1. Verricht alle werkzaamheden voor een correcte en passende toewijzing van woningen aan huurders.
2. Verwerkt reacties op woningadvertenties, schrijft woningzoekenden in en selecteert kandidaten voor beschikbare woningen. Zorgt voor de afwikkeling van het woningzoekendenproces via het informatiesysteem (huidig systeem: pakket WBS).
3. Behandelt urgentieaanvragen; informeert over urgentieprocedures; woont vergaderingen bij van de urgentiecommissie; wijst woningzoekenden op mogelijke alternatieven voor het verkrijgen van woonruimte.
4. Wijst woningen aan vergunninghouders; onderhoudt voor een passende en correcte toewijzing contacten met vluchtelingenwerk, sociale dienst en vrijwilligers.
5. Verzorgt woningruil, wijst woningen toe, verzorgt het huurcontract en de eerste verhuurnota.
6. Controleert voor (passende) woningtoewijzing relevante gegevens van de kandidaten (zoals inkomen) op volledigheid en juistheid.

7. Maakt berekeningen en analyseert gegevens voor een correcte passende toewijzing. Beoordeelt en bespreekt voorafgaande aan toewijzing analyses en berekeningen van collega's. Dit betreft onder meer: inkomensberekening, controle huurprijzen, vastlegging, passend toewijzen en huurcontracten.
8. Behandelt huuropzeggingen; meldt leegstaande woningen aan/af bij energiemaatschappijen, waterbedrijf, internetbedrijf; controleren van facturen; verzorgt afspraken voor opnames.
9. Organiseert groepsbezoeken van een woning.
10. Behandelt aanvragen voor inwoning, medehuurderschap en afstandsverklaring.
11. Toetsing, afhandeling en bewaking van tussenuur en onderhoud.
12. Verzorgt de huurverhoging voor bedrijven.
13. Verzorgt de splitsing van woningen voor kamerbewoning; overlegt daartoe met relevante instanties.
14. Stelt (bijzondere) huurcontracten op voor bedrijfspanden, zorginstellingen, kamerbewoning, tijdelijk contracten, omklapwoningen en woonwagens.

Energielabeling

15. Draagt bij aan toewijzing van energielabels aan woningen. Controleert gegevens voor energielabels en bepaalt of er een nieuwe index moet komen; onderhoudt hiervoor contacten met relevante afdelingen en/of functionarissen.

Bevorderen van aansluitende verhuur

16. De woonconsulent onderneemt acties en verricht alle voorkomende werkzaamheden die aansluitende verhuur, cq voorkomen van leegstand bevorderen, zoals tijdige (gedurende nieuwbouw) afstemming met projectleiders en tijdig informeren van doelgroepen.

Verkoop van woningen

1. Coördineert en bewaakt de voortgang van processen voor de verkoop van woningen. Bewaakt dat de juiste procedures worden doorlopen; rappelleert bij afwijkingen.
2. Verzorgt het opstellen van taxaties en koopovereenkomsten; geeft daartoe onder meer opdrachten aan derden, zoals taxatiebureau 's, makelaars en notarissen. Controleert opgestelde koopovereenkomsten.

Interne informatievoorziening en rapportages

1. Legt relevante gegevens vast in daartoe bestemde informatiesystemen met inachtneming van interne voorschriften en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Stelt rapportages op en/of levert gegevens aan voor rapportages, conform interne voorschriften.
3. Coördineert processen voor het aanleveren van KWH-gegevens. Rappelleert indien gegevens onvolledig, incorrect en/of niet tijdig aangeleverd worden.

Bijdragen aan klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening

1. Toets en analyseert gegevens uit het KWH-systeem en initieert verbeteracties.
2. Behandelt klachten en bezwaren en initieert verbeteracties.

Procesbeheersing eigen functie

1. Zorgt ervoor dat eigen werkzaamheden transparant en navolgbaar zijn; draagt desgevraagd zorg voor documentatie en rapportage van eigen werkzaamheden.
2. Draagt bij aan de continuering van eigen werkzaamheden bij ongeplande afwezigheid.
3. Communiqueert met in- en externe belanghebbenden over (te) verwachte(n) acties en resultaten van eigen werkzaamheden.
4. Draagt bij aan onderhoud en optimalisatie van op eigen resultaatgebieden betrekking hebbende bedrijfsstandaarden, procedures en werkinstructies; past deze op correcte wijze toe.
5. Vraagt collega's m.b.t. inkomensberekening, vastlegging, passend toewijzen en huurcontracten om controle van de eigen werkzaamheden en het eigen functioneren.

Algemeen

1. Draagt in algemene zin bij aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen.
2. Vertegenwoordigt mede de organisatie bij overleggen met externe instanties.
3. Neemt zitting in werkgroepen, ook als die niet de eigen verantwoordelijkheidsgebieden betreffen.
4. Verklaart cijfers voor het maken van rapportage en geeft advies.
5. Verzorgt de planning en bezetting voor de eigen afdeling.
6. Vervangt en ondersteunt collega's.
7. Verricht uiteenlopende uitvoerende werkzaamheden op de afdeling bij piekbelasting.
8. Begeleidt stagiaires.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1. Voldoen aan de doelstelling van de functie.
2. Actief kennis en vaardigheden bijhouden en ontwikkelen; daarbij anticiperen op verwachte ontwikkelingen in de functie.
3. Bijdragen aan het beperken van leegstand, cq bevorderen van aansluitende verhuur.
4. Bijdragen aan klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening.
5. Onderhouden van in- en externe contacten die relevant zijn voor een optimale uitvoering van interne processen en dienstverlening aan klanten.
6. Bevoegd om zelfstandig klachten af te handelen. (Conform inhoudelijke en procesmatige richtlijnen).
7. Bevoegd tot het opstellen van model (bijzondere) huurcontracten.
8. Bevoegd tot het opdracht geven aan makelaars en/of notarissen voor het opstellen van koopovereenkomsten.

Contacten

Interne contacten vinden plaats met leidinggevende, collega's van de eigen afdeling en van andere afdelingen (dagelijks, informatie-uitwisseling, afstemming en probleem oplossen).

Externe contacten vinden plaats met huurders, gemeenten en uitvoeringsinstanties (dagelijks, informatie-uitwisseling, afstemming en probleem oplossen).

Functie-eisen

Kennis

- MBO werk & denkniveau.
- Afgeronde relevante opleiding en/of relevante cursussen op ten minste MBO-niveau 3 (vakopleiding).
- Kennis van woonruimteverdeling; huurrecht; woningwet, overige landelijke en lokale wet- en regelgeving voor wonen en (ver)huren, huurincasso, huurtoeslag.
- Kennis van algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- Kennis van in gebruik zijnde bedrijfs- en kantoorapplicaties (Onder meer: Viewpoint, Microsoft Word, Excel, Visma).
- Kennis van de interne organisatie.

Competentieprofiel

Communiceren (mondeling en schriftelijk): Je bent in staat om te communiceren op een manier die door anderen begrepen wordt. Je vermijdt daarbij jargon en technische terminologie. Je bent in staat om door goed te luisteren en door te vragen, precies te weten wat de behoefte is van de klant. Schriftelijke communicatie is in correct Nederlands opgesteld.

Klantgerichtheid: Je weet wie je klanten zijn en je hebt inzicht in hun belangen. Je hebt respect voor de klant en denkt niet 'voor' hem maar 'met' hem. Je bent dienstverlenend ingesteld en kunt omgaan met de balans tussen de belangen van UWOON en de persoonlijke belangen van de medewerker(s). Je kunt begrip opbrengen voor persoonlijke situaties zonder je zakelijke gevoel uit het oog te verliezen.

Plannen en organiseren: Het werkkterrein van de Woonconsulent is breed en je wordt vaak gebeld en gemaïld over verschillende onderwerpen. Je bent in staat om snel te schakelen tussen onderwerpen, daarbij het overzicht te bewaren en zorgvuldig te blijven werken. Je hebt een goed beeld van wat bereikt moet worden en concrete ideeën over welke wegen hiervoor bewandeld moeten worden, ten aanzien van tijd, wie wat moet doen, deadlines, de juiste volgorde van activiteiten en prioriteiten. Je werkt planmatig en raakt niet gemakkelijk van de wijs.

Stressbestendigheid: Je prestaties en gedrag lijden niet snel onder stressvolle omstandigheden. Bij grote drukte houd je het hoofd koel, je houdt overzicht op wat er moet gebeuren en de kwaliteit van je werkzaamheden blijft op peil.

Resultaatgerichtheid: Het daadwerkelijk realiseren van beoogde resultaten is belangrijk voor je en je geeft niet op totdat deze doelen bereikt zijn. Je hebt duidelijke kwaliteit- en productiviteitsnormen waaraan jouw werk moet voldoen en wilt die ook behalen. Je taken voer je consistent en systematisch uit.

Samenwerken en overleggen: Je raadpleegt en betreft 'belanghebbenden' bij het nemen van beslissingen en/of het uitvoeren van jouw taken. Je overlegt tijdig en regelmatig met anderen en informeert hen voldoende. Je hebt oog voor de ruimte en belangen van anderen en streeft naar haalbare afspraken. Je stelt je in de samenwerking openhartig en oprecht op. Je bevordert de samenwerking en de teamgeest in een groep en past je, waar nodig, aan. Je geeft en vraagt feedback.

Assertiviteit: Soms moet je weerstand kunnen bieden aan druk. Je klanten willen bijvoorbeeld onterecht een voorkeursbehandeling. Je kunt duidelijke grenzen stellen en op een niet kwetsende, tactvolle manier opkomen voor de mening, behoeften of belangen van jou of UWOON.

Accuratesse: Je levert werk waarin geen fouten voorkomen. Ook als het gedetailleerd werk betreft. Je werkt secuur en reageert direct corrigerend als er wat betreft de kwaliteit iets niet goed is gegaan. Een complexe taak maak je volledig af.

Integriteit, discretie, geheimhouding: Je gaat om met vertrouwelijke gegevens. Je bent in staat om informatie over persoonsgegevens, vertrouwelijke informatie verkregen in gesprekken en overige vertrouwelijke informatie geheim te houden, c.q. alleen te delen met functionarissen die daartoe bevoegd zijn.

Je handelen wordt altijd geleid vanuit de gestelde normen en waarden binnen de kaders van UWOON (integriteitscode) en geaccepteerde ethische noties voor jouw beroep.

Applicatievaardigheden: Met applicatiebeheer wordt bedoeld dat je je verdiept in de mogelijkheden van de applicaties die je gebruikt. Bijvoorbeeld Viewpoint. Je kunt de mogelijkheden van die applicaties gebruiken voor het verhogen van de efficiëntie van je eigen werkprocessen en/of overdracht van informatie. Je houdt je kennis van gebruikte applicaties bij en oefent regelmatig in het gebruik ervan, ook om mogelijk nieuwe toepassingen ervoor te vinden. Je kunt ook anderen wijzen op efficiënte gebruiksmogelijkheden van die applicaties.

Cats/ FUWA

Functiefamilie: Verhuur – Verkoop – Bemiddeling

Schaal F.