

Funcatiebeschrijving verhuurconsulent

Doel

Is verantwoordelijk voor het toezicht op het onderhoud van mutatiewoningen en/of nieuwbouwprojecten en een klantgericht mutatieproces.

Plaats in de organisatie

Werkt onder verantwoordelijkheid van de manager van de afdeling Wonen.

Resultaatgebieden

Klantgerichte activiteiten

- Voert voorinspectie en eindcontrole uit bij de vertrekkende huurder. Geeft voorlichting en advies over hoe de woning opgeleverd dient te worden. Legt afspraken vast (op een mutatieformulier) en bewaakt deze.
- Realiseert bezichtigingen met belangstellenden en de oplevering aan klanten.
- Onderhandelt met nieuwe huurder over de uit te voeren mutatiewerkzaamheden.
- Realiseert aansluitende verhuur van woningen, bijzondere bemiddeling en het hieraan verbonden ondertekenen van de huurovereenkomst.
- Levert de woningen correct op aan de nieuwe huurders.
- Is contactpersoon gedurende 2 maanden na oplevering voor de nieuwe huurder omtrent technische voortgang.

Regievoering mutatieproces intern/extern

- Onderhoudt contacten betreffende verhuur intern, opleveringsniveau en administratie.
- Verstrekt d.m.v. opdrachtbonnen opdrachten aan aannemers extern (vraagt hiertoe meervoudige offertes op, beoordeelt deze en beslist hierover) of eigen dienst intern tot het maximum daarvoor afgesproken bedrag, daarboven beslist de coördinator.
- Adviseert huurders over keuzemogelijkheden en relevante woondiensten (tegelkeuze keukens etc.)
- Realiseert innovatie inzake verhuur, woondiensten en aftersales services.
- Doet voorstellen voor de managementrapportage op zijn vakgebied.
- Stelt mede de begroting op voor mutatieonderhoud en is verantwoordelijk voor het toegewezen mutatiebudget.

Woningopnames en toezicht

- Voert woningopnames uit met vertrekkende en nieuwe huurders en onderhoudt contacten met aannemers ten behoeve van mutatieonderhoud.
- Voert kwaliteitscontroles uit op uitgevoerde mutatiewerkzaamheden.
- Checkt of het EPA label van de referentiewoning overeenstemt met de mutatiewoning.
- Stelt de eventuele aanwezigheid van asbesthoudende materialen vast, en volgt de daarbij horende wettelijke procedure (o.a. inventarisatie laten uitvoeren, vergunning aanvragen bij gemeente, saneren etc.).

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini
directeur-bestuurder
Datum:

medewerker
Datum:

Beleidsontwikkeling

- Levert mede input voor de beleidsontwikkeling op het eigen werkterrein.
- Levert informatie t.b.v. het opstellen of aanpassen van het strategisch voorraadbeheer.
- Houdt kennis over marketingresultaten en woondiensten ontwikkelingen binnen Woonpartners en andere maatschappelijke/gemeentelijke instellingen actueel.
- Ontwikkelt woonadvisering en ontwikkelt distributiepunten voor woondiensten.
- Ontwikkelt nieuwe diensten en producten en draagt bij aan de implementatie.

Digitale informatievoorziening

- Draagt zorg voor het juist en tijdig verwerken van informatie in digitale systemen (waaronder website, intranet en (bedrijfs-)software), voor de onderdelen en systemen binnen het eigen werkveld.

Overig

- Signaleert sociale problematiek achter de voordeur en rapporteert hierover aan de leidinggevende. Neemt indien nodig de juiste maatregelen samen met ketenpartners op het terrein van zorg en welzijn.

Contacten

Intern

De contacten met collega's en leidinggevende(n) op de eigen en op andere afdelingen zijn gericht op informatie-uitwisseling, afstemming en het oplossen van problemen. De contacten zijn van belang voor de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen.

Extern

De verhuurconsulent heeft dagelijks contacten met derden, gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van omvangrijke dagelijkse problemen. De functionaris stuurt operationeel (onder)aannemers aan. Bij de contacten spelen servicegerichtheid, tact en overtuigingskracht een grote rol.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini
directeur-bestuurder
Datum:

medewerker
Datum:

Functie-eisen

Kennis

- MBO - HBO werk- en denkniveau.
- Kennis van en ervaring in de volkshuisvesting.
- Kennis van en ervaring met verkooptechnieken.
- Basiskennis bouwtechniek.
- Kennis van processen binnen de organisatie.

Competentieprofiel

Klant- en servicegericht	Definitie Onderzoekt wensen, logica en behoeften van de (interne en externe) klant en handelt daarnaar. Toont integriteit en eerlijkheid in het contact en maakt heldere afspraken over service, kwaliteit en levering. Is gericht op vlotte, efficiënte en effectieve service aan de klant. Gedrag <ul style="list-style-type: none"> • Herkent behoeften en belangen van de (interne of externe) klanten. • Toont respect voor de wensen van de klant en doet moeite om behoeften en belangen van de klant te onderzoeken en is duidelijk naar de klant waar de grenzen liggen. • Komt met voorstellen waarin nadrukkelijk rekening is gehouden met de belangen van de klant. • Bij al zijn activiteiten staat de klant centraal maar verlies daarbij de belangen van de organisatie niet uit het oog.
Onderhandelen	Definitie Communiqueert effectief eigen standpunten en argumenten en ontdekt en benoemt gemeenschappelijke doelen op een wijze die bij beiden partijen tot overeenstemming en acceptatie leidt. Gedrag <ul style="list-style-type: none"> • Zoekt naar oplossingen die voor alle partijen aanvaardbaar zijn en past zijn argumentatie daarop aan. • Weet eigen standpunten en weerstandspunten te verwoorden • Wekt door te luisteren het vertrouwen bij de ander. Gaat na of de onderhandelingspartner het eindresultaat daadwerkelijk accepteert. • Voorkomt conflicten en komt overtuigend en integer over.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini
directeur-bestuurder
Datum:

medewerker
Datum:

<p>Mondeling communicatief</p>	<p>Definitie Drukt zich zodanig uit dat de essentie van de boodschap bij de ontvanger overkomt en de relatie goed blijft. Brengt ideeën en meningen duidelijk over, zowel verbaal als non-verbaal. Neemt belangrijke informatie op in gesprekken, gaat in op wat wordt gezegd, vraagt door en vat samen. Reageert op non-verbaal gedrag.</p> <p>Gedrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is goed te verstaan en te volgen door anderen. • Beantwoordt inhoudelijke vragen afdoende. • Maakt complexe inhoudelijke boodschappen begrijpelijk door een heldere uitleg. • Spreekt to-the-point, wijdt niet onnodig uit en past terminologie aan op het niveau van de ander. • Geeft regelmatig samenvattingen en toetst of de gesprekspartner het heeft begrepen.
<p>Resultaatgericht</p>	<p>Definitie Gericht op effectief handelen en het op tijd leveren van afgesproken werk. Is veerkrachtig en volhoudend in het bereiken van doelen.</p> <p>Gedrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levert resultaten binnen de afgesproken tijd. Werkt doelgericht, efficiënt en binnen budget. Laat zich niet afleiden. • Ziet hoe deze resultaten samenhangen met organisatieresultaat en overziet de gevolgen van eigen handelen. • Maak taken waaraan hij begint ook af. Maakt dit inzichtelijk voor collega's. • Houdt zich aan afspraken.
<p>Initiatief</p>	<p>Definitie Onderkent kansen en handelt ernaar. Begint liever uit zichzelf dan passief af te wachten.</p> <p>Gedrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begint uit zichzelf, wacht niet af. • Ziet kansen en handelt ernaar. • Neemt het voortouw in projecten of andere gezamenlijke acties. • Draagt uit eigen beweging oplossingen aan.

Speciale eisen

Discretie is vereist bij het omgaan met privacygevoelige gegevens van met name huurders en collega's binnen de organisatie. Geheimhouding is vereist bij klantgegevens.

De medewerker moet weerstand kunnen bieden tegen eventuele gunstigstemmende gestes van buitenaf.

Het verstrekken van privacygevoelige informatie aan derden is niet toegestaan.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini
directeur-bestuurder
Datum:

medewerker
Datum: