

Funcatiebeschrijving medewerker verhuur

Doel

Onderhouden van (complexe) klantcontacten met bewoners, woningzoekenden en kandidaat-huurders. Verzorgen van de bijbehorende verhuuradministratie. Uitvoeren van toegewezen (klant)informatie en/of verhuur) projecten en optimaliseren van de werkprocessen.

Plaats in de organisatie

Werkt onder verantwoordelijkheid van de manager van de afdeling Wonen.

Resultaatgebieden

Klantgerichte activiteiten

- Informeert, communiceert en geeft voorlichting aan toekomstige en bestaande klanten inzake wonen, woondiensten, diensten van derden, urgentieverzoeken.
- Staat klanten en overige relaties telefonisch te woord. Draagt zorg voor een juiste en tijdige doorverwijzing.
- Draagt zorg voor het aanbieden van woningen, plannen van bezichtigingen en opleveringen.
- Draagt zorg voor het administreren en bevestigen van huuropzeggingen en urgentieverzoeken.
- Zorgt dat alle informatie op de WP website en intranet die betrekking heeft op klantinformatie en verhuur compleet en duidelijk is. Levert hiervoor teksten aan.
- Zorgt voor aantrekkelijke en complete presentatie van de huurwoningen (sociaal, vrije sector, nieuwbouw) op de website(s).
- Helpt op verzoek van (kandidaat)huurders bij het (digitaal) invullen van reacties op het vrijkomende woningaanbod.
- Bewaakt inkomende digitale (social media) klantvragen, zorgt voor tijdige beantwoording of zorgt voor een juiste en tijdige doorverwijzing.

Verhuuradministratie

- Toetst volgordebepaling woningzoekenden.
- Toetst de gegevens die nodig zijn voor een juiste woningtoewijzing
- Draagt zorg voor een tijdige en correcte verstrekking van de huisvestingvergunningen. Verzorgt de registratie en archivering van afgehandelde dossiers.
- Stelt huurovereenkomsten op en zorgt dat woningdossier compleet is.
- Maakt advertenties van vrijkomende huurwoningen aan en bewaakt de voortgang van het aanbiedingsproces.
- Verzorgt de toewijzing aan bijzondere doelgroepen en de rapportage hiervan.
- Draagt (mede) zorg voor het terugdringen van huurderving en leegstand.
- Nieuwbouw huurwoningen: verzorgt de advertenties, correcte kandidatenlijsten en huurovereenkomsten (in samenwerking met de verhuurconsulent van het betreffende project).
- Vrije sector huurwoningen: verzorgt de advertentie(s) op websites en schrijft wervende teksten;
- Draagt zorg voor het effectief en efficiënt inplannen van afspraken voor de verhuurconsulenten.
- Bewaakt het verhuurproces van individuele woningen.

Representatie

- Ontvangt de bezoekers, verstrekt informatie en draagt zorg voor een klantgerichte beantwoording van vragen en waar nodig voor juiste doorverwijzing.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini
directeur-bestuurder
Datum:

medewerker
Datum:

Beleidsontwikkeling

- Levert een bijdrage aan het optimaliseren van de werkprocessen binnen de afdeling.
- Levert een bijdrage aan het tot stand komen, uitvoeren en implementeren van het afdelingsjaarplan.
- Vertaalt externe ontwikkelingen m.b.t. het eigen werkveld naar de eigen werkpraktijk.

Rapportage

- Maakt kwartaal- en maand (management)rapportages voor het proces verhuur.
- Rapporteert per kwartaal over de inzet van middelen ten behoeve van het vermarkten van (voornamelijk nieuwbouw en vrije sector) huurwoningen en de effecten ervan.

Projectleiding en coördinatie

- Treedt op als projectleider in de aan hem/haar toegewezen projecten.
- Draagt (mede) zorg voor de (dagelijkse) verdeling van de werkvoorraad.

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

- Is achternav voor de huurincasso en de verhuurconsulent (voor wat betreft ondertekenen huurovereenkomsten en klantcontacten).

Contacten

Intern

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

Extern

De medewerker heeft dagelijks contacten met derden (zoals klanten, gemeenten, uitvoeringsinstanties, zorginstellingen etc.), gericht op informatie-uitwisseling en het oplossen van omvangrijke dagelijkse problemen. Deze contacten moeten vlot en met de nodige tact verlopen voor een goede dienstverlening.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini
directeur-bestuurder
Datum:

medewerker
Datum:

Funcctie-eisen

Kennis

- MBO – HBO werk- en denkniveau.
- Ruime kennis van en ervaring in de volkshuisvesting.
- Ruime kennis van en ervaring met woonruimteverdeling.
- Ruime kennis van en ervaring met marketing (communicatie).
- Ruime kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Ruime kennis van en ervaring met geautomatiseerde systemen.
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Competentieprofiel

Inlevingsvermogen	<p>Definitie Vertoont gedrag dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen. Verplaatst zich in anderen en is zich bewust van de invloed van het eigen handelen op anderen.</p> <p>Gedrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Houdt in eigen gedrag rekening met de gevoelens van anderen. • Laat anderen in hun waarde en verplaatst zich in de positie van een ander. • Laat blijken gevoelens en behoeften van anderen te onderkennen. • Toont zich bewust van de invloed van het eigen handelen op anderen.
Schriftelijk communiceren en mondeling communicatief	<p>Definitie Schrijft begrijpelijk en correct Nederlands; stemt schrijfstijl af op beoogde doel of doelgroep. 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"> • Schrijft helder en begrijpelijk Nederlands. • Hanteert een duidelijke structuur in geschreven teksten. • Past in notities en stukken de formulering aan bij de doelgroep. • Schrijft beknopt en to-the-point. • 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.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

R.J. Mascini
directeur-bestuurder
Datum:

medewerker
Datum:

Nauwkeurig	<p>Definitie Kan geconcentreerd en zonder fouten werken met details. Controleert de kwaliteit van het werk secuur.</p> <p>Gedrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkt kwaliteitsgericht volgens geldende procedures en regels. Controleert en verbetert de juistheid van eigen werk. • Werkt zorgvuldig en gestructureerd en blijft ook onder tijdsdruk oog hebben voor details. • Stelt zich consciëntieus, georganiseerd en secuur op onder druk van meerdere belangen, tijd of impact van meerdere fouten.
Plannen en organiseren	<p>Definitie Bepaalt prioriteiten, geeft de benodigde acties aan, organiseert tijd en middelen om gegeven doelstellingen te kunnen bereiken. Zet zaken conform planning in beweging.</p> <p>Gedrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stelt prioriteiten en acties voor zichzelf en anderen. • Geeft aan in welk tijdsbestek en met welke mensen en middelen doelstellingen moeten worden gerealiseerd. • Zet plannen en projecten in beweging door zaken concreet te regelen. • Creëert de randvoorwaarden die nodig zijn om doelstellingen realiseren.
Klant- en servicegericht	<p>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.</p> <p>Gedrag</p> <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.

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: