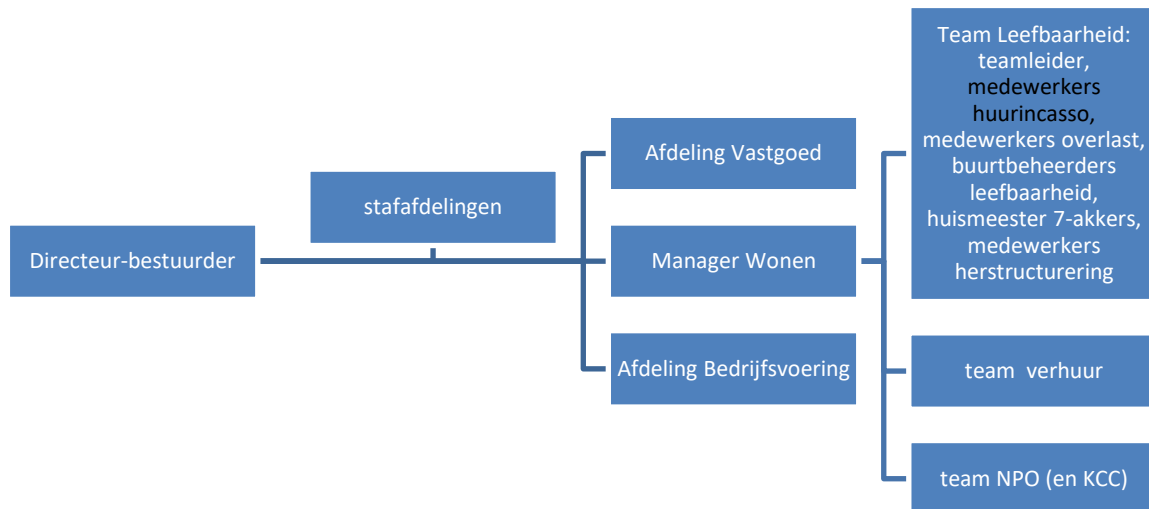


## Functiebeschrijving Medewerker Huurincasso

### Doel van de functie

Minimaliseren van de huurachterstand bij huurders.

### Plaats in de organisatie



De Medewerker Huurincasso is verantwoording verschuldigd aan de Teamleider Leefbaarheid.

### Resultaatgebieden

#### Huurincasso

1. Int achterstallige huur.
2. Draagt zorg voor de betalingsregelingen met huurder bij huurachterstand en adviseert over mogelijke interventies (bijvoorbeeld hulpverlening)
3. Legt bij achterstallige betalingen huisbezoeken af om in overleg mogelijkheden te vinden voor betaling(hervatting)
4. Adviseert over het huurincasso beleid. Signaleert ontwikkelingen in het werkveld 'huurincasso' en adviseert over acties om in te spelen op die ontwikkelingen.

#### Ontruiming

1. Realiseert de overdracht van vorderingen aan de deurwaarder
2. Doet voorstellen over wel of niet overgaan tot ontruiming
3. Brengt huurder van ontruiming op de hoogte
4. Draagt zorg voor de ontruiming samen met de deurwaarder (vertegenwoordiging corporatie, afvoer en opslag inboedel, nieuwe sloten)
5. Verzorgt de afwikkeling voorstanden
6. Realiseert voorstellen inzake afboekingen huurvorderingen
7. Draagt zorg voor afdracht aan andere afdelingen van contant ontvangen huren en overige vorderingen

#### 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.

### 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. Communiceert 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.

### Algemeen

Draagt ook op andere gebieden dan het eigen werkterrein (huurincasso) bij aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen:

1. Geeft feedback, ook aan collegae van andere afdelingen.
2. Informeert anderen als innovatieve mogelijkheden, kansen en bedreigingen m.b.t. het behalen van organisatiedoelstellingen door hem/haar gezien worden.
3. Neemt desgevraagd door leidinggevende zitting in werkgroepen ook als die niet de eigen verantwoordelijkheidsgebieden betreffen.
4. Draagt bij aan optimalisatie van beleid en werkprocessen, ook als die niet de eigen verantwoordelijkheidsgebieden betreffen.
5. Vervangt en ondersteunt collega's.
6. Verricht uiteenlopende uitvoerende werkzaamheden bij piekbelasting.

### **Verantwoordelijkheden**

1. Voldoen aan de doelstelling van de functie.
2. Actief kennis en vaardigheden bijhouden en ontwikkelen; daarbij anticiperen op verwachte ontwikkelingen in de functie. Initiatief nemen om kennis en vaardigheden te leren en te onderhouden.
3. Bijdragen aan klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening.
4. Onderhouden van interne en externe contacten die relevant zijn voor een optimale uitvoering van interne processen en dienstverlening aan klanten.

### **Bevoegdheden**

1. Betalingsafspraken maken
2. Opdracht geven aan deurwaarders
3. Aangaan van samenwerking en afspraken maken met externe partijen voor voorkomen en verminderen van huurachterstanden.

### **Functie-eisen**

#### **Kennis**

- MBO werk- en denkniveau
- Kennis van wet- en regelgeving relevant voor huurincasso
- (Enige) kennis van andere culturen
- (Basis) kennis van sociale problematiek (Kan signaleren, reageert op 'niet pluis'-gevoel)

#### **Competentieprofiel Medewerker Huurincasso**

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. Schriftelijke communicatie is in correct Nederlands opgesteld.

Kijken en luisteren. Je bent in staat om door goed te luisteren en door te vragen, precies te weten wat de behoefte is van de klant. Je hebt het vermogen om belangrijke informatie op te pakken in gespreksituaties (en bij observaties) en reageert op verbale en non-verbale signalen.

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 bewoners/klanten. Je kunt begrip opbrengen voor persoonlijke situaties zonder je zakelijke gevoel uit het oog te verliezen.

Plannen en organiseren. 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 het overzicht op wat er moet gebeuren en de kwaliteit van je werkzaamheden blijft op peil.

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 de groep aan. Je geeft en vraagt feedback.

Netwerkvaardigheid. Om het doel van deze functie te dienen is geregeld samenwerking met andere partijen nuttig. Je bent in staat om met mensen buiten (en binnen) de eigen organisatie relaties aan te gaan (en te onderhouden) die later van pas kunnen komen. Je wilt en kunt deze relatie inzetten om zaken voor elkaar te krijgen. Je pakt kansen om anderen te ontmoeten en toont direct en actief interesse in de ander door initiatief te nemen tot het uitwisselen van informatie. Mensen uit je netwerk breng je met elkaar in contact. Contacten en informatie deel je met je relaties zodat zij er hun voordeel mee kunnen doen.

Assertiviteit. Vaak 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 je eigen mening, behoeften of belangen van jou of UWOON.

Omgaan met agressie. Geregeld krijg je te maken met agressief gedrag. In die situatie weet je het soort agressie te herkennen en passend te reageren. Door het toepassen van gesprekstechnieken kun je de-escalerend optreden. Je weet wanneer je om hulp moet vragen aan anderen. Je weet (jouw) grenzen aan te geven en bent duidelijk in je gedrag en de boodschap. *(UWOON verzorgt trainingen 'omgaan met agressie' voor medewerkers die kans hebben met agressie in aanraking te komen; medewerkers huurincasso behoren tot die doelgroep).*

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.

## **FUWA:**

schaal F / Functiefamilie: Verhuur-verkoop-bemiddeling