

Woonmakelaar

Functie	Woonmakelaar
Afdeling	Vastgoed
Datum	November 2021
Indeling	I

Plaats in de organisatie

De woonmakelaar legt verantwoording af aan de manager vastgoed

Doel functie

De woonmakelaar is de vertegenwoordiger en het gezicht van Rentree in de wijk. Is verantwoordelijk voor de verhuur van de woningen, de afhandeling van de woonvragen/knelpunten en de leefbaarheid in zijn/haar buurten. Kent hierbij de kaders en verantwoordelijkheden en heeft de ruimte om maatwerk te leveren waar nodig. De woonmakelaar heeft een signalerende, agenderende, verbindende en bewakende rol tussen de verschillende partijen (huurders, externe organisaties, onderhoudspartners en de interne organisatie) met als doel woonvragen adequaat en naar tevredenheid van de huurder te beantwoorden en problematieken integraal en slim op te lossen.

Resultaatgebieden

De woonmakelaar is in de wijk verantwoordelijk voor en behandelt de volgende werkstromen:

Verhuurmutatieproces:

- Bezichtigt woningen met (potentiële) huurders;
- Heeft intake gesprekken met nieuwe huurders
- Begeleidt (potentiële) huurders;
- Verricht voor- en eindopnames in mutatiewoningen;
- Geeft opdracht (aan aannemer)en is verantwoordelijk voor het mutatie-onderhoud, is hierbij verantwoordelijk voor een onderhoudsbudget;
- Bepaalt de kosten die voor rekening van de huurder komen en laat deze in rekening brengen/rekent deze af;
- Verzorgt de verhuur van de woning met de nieuwe huurder: de ondertekening van de huurovereenkomst, sleuteluitgifte, doornemen aanvaardingsrapporten (WAR) en het verder informeren van de huurder over woon- en leefgedrag.
- Is medeverantwoordelijk voor de leegstand;
- Onderhoudt contact met nieuwe huurders met als doel netwerkopbouw, vroeg signalering en controle op aannemer.

Leefbaarheid:

- Houdt toezicht op (leegstaande) woningen, algemene ruimtes en de leefomgeving;
- Onderhoudt contacten met zittende huurders door het lopen buurtrondes en aanwezig in de wijk te zijn.
- Is verantwoordelijk voor het oplossen van leefbaarheidsvraagstukken op het gebied van schoon, heel, veilig, en heeft hiervoor een eigen budget.
- Signaleert problemen betreffende bewoning en overlast en bemiddelt bij beginnende overlast zaken. Vervolgens worden deze overlastzaken overgedragen aan sociaal beheer;

- Voert overleg met relevante instellingen, waaronder de politie, team toezicht en wijkbeheerders van de gemeente met betrekking tot leefbaarheidsvraagstukken op het gebied van schoon, heel en veilig;
- Participeert in leefbaarheidprojecten; is schakel tussen de organisatie en de huurder;
- Doet huisbezoeken bij huurachterstand en is het verlengstuk van huurincasso in de wijk.
- Signaleert structurele problemen in buurten en wijken, agendeert deze intern en extern en bedenkt en voert interventies uit;
- Maakt, samen met de beleidsadviseur, wijkplannen om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren.

Onderhoud:

- Is verantwoordelijk voor mutaties en interieurvernieuwingen in hun wijk. Verstreckt de opdracht, controleert de uitvoering van verbeteringen/reparaties, is hierbij verantwoordelijk voor een onderhoudsbudget;
- Adviserend en signalerend voor reparatie- en service onderhoud (terugkerende adressen en relatie met mutatie, staat van het complex, MJOB)
- Onderzoekt technische klachten en zorgt voor de opvolging en afhandeling.
- Bepaalt de kosten die voor rekening van de huurder komen en brengt deze in rekening bij de huurder.
- Is verantwoordelijk voor het proces van enkelvoudige woningverbeteringen (EWW), zelf aangevraagde veranderingen (ZAV), wet maatschappelijke ondersteuning (WMO);
- Heeft een signalerende rol bij de noodzaak voor planmatig onderhoud.

Vastgoedprojecten

- Neemt bij nieuwbouw en grote aanpak deel aan het projectteam en is daarbinnen verantwoordelijk voor alle verhuurzaken. Denkt daarnaast mee met product, doelgroep, toewijzing, servicekosten.
- Is voor huurder contactpersoon bij problemen.

Overig

- Denkt mee over nieuwe/aangepaste processen en diensten rond verhuur en leefbaarheid.
- Controleert en houdt woningwaardering en cartotheek bij in het geval van mutaties;
- Verstreckt informatie ten behoeve van huurcommissie-/klachtencommissiezaken, zowel schriftelijk als mondeling;
- Neemt deel aan verschillende interne projecten met als doel informatie vanuit de buurt naar binnen brengen.
- Is medeverantwoordelijk voor een optimale werking met co-makers;
- Indien gewenst of nodig: houdt spreekuur in de wijk en is aanwezig bij bewonerscommissievergaderingen.
- Is aanspreekpunt bij calamiteiten in de wijk (hennep, brand) en start het proces op.

Algemeen

- Denkt proactief mee in mogelijke verbeteringen en ontwikkelingen binnen het team en de totale organisatie
- Is mede verantwoordelijk voor het teamresultaat; vervangt en ondersteunt collega's waar nodig en is bereid daar waar nodig overige werkzaamheden te verrichten.

Contacten

Intern

Heeft contact met medewerkers van de eigen en andere afdelingen. Deze contacten zijn gericht

Extern

De medewerker heeft contact met huurders, woningzoekenden, onderhoudspartners, sociaal

op het uitwisselen van informatie, het overleggen over situaties en het oplossen van problemen.

team, politie en overige stakeholders gericht op het geven van informatie, agenderen van problemen in buurten, het maken van afspraken, het geven van opdrachten en controle op de gemaakte afspraken en opdrachten.

Functie-eisen

Kennis en ervaring

- HBO werk- en denkniveau
- Kennis van volkshuisvesting en huurrecht
- Affiniteit met bouwkunde, vastgoedbeheer en woninginstallaties
- Minimaal 3 jaar relevante werkervaring waaronder ervaring met klantcontacten
- Affiniteit met de doelgroep

Competenties

- Eigenaarschap
 - Neemt de regie in de route naar de juiste oplossing
 - Neemt op een procesgerichte wijze het integrale probleem weg
 - Signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Is alert en anticipeert op kansen, nieuwe situaties of problemen en handelt er in een vroeg stadium naar.
- Taakvolwassenheid
 - Is in staat zijn functie zelfstandig uit te oefenen en afgewogen maatwerk te kunnen leveren.
- Mondelinge communicatie
 - Communiqueert begrijpelijk, duidelijk en to the point.
 - Vraagt door om de vraag duidelijk te krijgen en geeft het antwoord.
 - Is in staat gesprekken zodanig te voeren dat het beoogde resultaat op effectieve wijze wordt bereikt.
- Klantgerichtheid
 - Heeft het vermogen te anticiperen op vragen, wensen en behoeften en handelt daarnaar.
 - Geeft een hoge prioriteit aan dienstverlening en klanttevredenheid.
- Resultaatgerichtheid
 - Heeft het vermogen om zich te blijven richten op het afgesproken resultaat of het gestelde doel, ook bij problemen, tegenslag of afleidingen.
- Probleemoplossend vermogen
 - In staat zijn praktische oplossingen voor concrete vraagstukken te ontwikkelen.
 - Problemen kunnen analyseren en in een grotere context kunnen plaatsen.
- Kostenbewust handelen
 - Denkt en handelt gericht op een optimale benutting van tijd, geld en andere middelen. Weegt de financiële consequenties af en heeft aandacht voor beperking van de kosten.

Werkomgeving

Rentree is een wendbare organisatie en beschouwt haar medewerkers als belangrijkste middel om haar doelen te bereiken. Zij investeert daarom in ontwikkeling en eigenaarschap bij haar medewerkers. Verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie. Medewerkers stellen binnen gegeven kaders zelf hun doelen op en maken zichtbaar wat hun bijdrage is aan de organisatie. Zij krijgen de ruimte om hun talenten optimaal in te zetten. Om geformuleerde doelen te halen zijn medewerkers zelfsturend, altijd op zoek naar verbetering en ontwikkeling. Leren door te doen, kennis delen en van elkaar willen leren beschouwen we als vanzelfsprekend.

De samenwerking binnen Rentree is gebaseerd op eigen verantwoordelijkheid en vertrouwen:

- We stimuleren eigenaarschap (meer eigen verantwoordelijkheid en zelfsturing): medewerkers zijn betrokken en voelen zich mede eigenaar van de resultaten.
- We werken aan continue verbetering en ontwikkeling.
- We werken steeds slimmer en efficiënter met aandacht voor de doelgroep.

Dit doen we in een mooi, open en gastvrij kantoor in het centrum van Deventer, we werken daar met een uniek ontvangstconcept. Binnen het kantoor werken we met flexplekken.