

## Woonopmaat

### Functiebeschrijving/Competentieprofiel

Plaats in de organisatie : MT  
Afdeling : Woningbeheer  
Functie : Manager Wonen  
Rapporteert aan : Directeur

#### 1. Doel van de functie

Het managen van de klantcontacten op technisch, sociaal en zakelijk gebied in het dagelijks beheer van de woningvoorraad van Woonopmaat, het vaststellen van een marktconform kwaliteits- en prijsbeleid voor het woningaanbod en nieuwbouw.

#### 2. Resultaatgebieden

##### 1. Dagelijks- en wijkbeheer

###### Activiteiten o.a.:

- Kaders en doelen stellen en concepten formuleren waarbinnen door de afdelingen dagelijks- en wijkbeheer en Huipen dos uitvoering wordt gegeven aan de beheerwerkzaamheden.
- Het onderhouden van contacten met bewonerscommissies en het Huurdersplatform door middel van vergaderingen en WijkInformatieBijeenkomsten.
- Het overleg met gemeenten met betrekking tot de buurtcontracten en het wijkgericht werken.

##### 2. Woondiensten

###### Activiteiten o.a.:

- Kaders en doelen stellen ten behoeve van de gastvrije dienstverlening binnen en buiten onze organisatie.
- Kaders en doelen stellen en concepten formuleren waarbinnen uitvoering wordt gegeven aan de verhuur-, contract-, en incassowerkzaamheden.
- Kaders en doelen stellen en concepten formuleren waarbinnen uitvoering wordt gegeven aan de bewonersparticipatie, burenbemiddeling en overlastzaken, herhuisvesting en bewonerscommunicatie.
- Is inhoudelijk verantwoordelijk voor de communicatie met bewoners en

<p>woningzoekenden over dagelijks- en wijkbeheer, nieuwbouw en woonruimtemarketing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is in controlerende sfeer verantwoordelijk voor communicatie over planmatig onderhoud, renovatie en herstructurering.</li> </ul>
<p><b>3. Accountbeheer verenigingen van eigenaren</b>  <u>Activiteiten</u> o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaders en doelen stellen en concepten formuleren waarbinnen woningen worden verkocht, teruggekocht en verenigingen van eigenaren worden beheerd.</li> </ul>
<p><b>4. Beleidsontwikkeling</b>  <u>Activiteiten</u> o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen en implementeren beleid met betrekking tot de gastvrije dienstverlening, het dagelijks en wijkbeheer, voorraadbeleid en huurbeleid, huurincasso, burenbemiddeling, bestrijding overlast, herhuisvesting en bewonersparticipatie.</li> </ul>
<p><b>6. Organisatiemanagement</b>  <u>Activiteiten</u> o.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meebeslissen op corporatieniveau, ook over afdelingsoverstijgende zaken.</li> <li>• Mede ontwikkelen van de ondernemerstrategie en -beleid (is lid MT) waaronder in ieder geval begrepen het jaarlijkse activiteitenplan en begroting.</li> <li>• Zorg dragen voor juiste, tijdige en volledige managementinformatie.</li> <li>• Deelnemen aan maandelijks MT- en thematische overleggen met collega-managers.</li> </ul>
<p><b>7. Personeelsmanagement</b>  <u>Activiteiten</u> o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaatgericht sturen, informeren, stimuleren, coachen, beoordelen en belonen van hoofden en adviseur dienstverlening.</li> <li>• Organiseren diverse bilaterale en afdelingsoverleggen, en coachen van de aan hem/haar toegekende ketenbeheeroverleggen.</li> </ul>

### 3. Bevoegdheden en rapportagestructuur

De Manager Wonen legt verantwoording af aan de directeur en rapporteert via een standaard rapportagesysteem (per kwartaal voortgangsrapportage).

De Manager Wonen is bevoegd:

- binnen jaarbegroting verplichtingen te ondertekenen.
- binnen formatiebegroting en interne richtlijnen personeel te werven en selecteren.

De Manager Wonen voert zijn werkzaamheden uit binnen de vastgestelde procedures, budgetten en beleidskaders van Woonopmaat.

#### 4. Relatiepatronen

De Manager Wonen werkt nauw samen met zijn hoofden en adviseur dienstverlening, secretariaat, managers van de organisatie en accountbeheerders VVE. Extern worden contacten onderhouden met leveranciers, adviesbureaus, Huipen dos, Gemeenten, Huurdersorganisaties en zorginstellingen (beheer maatschappelijke gebouwen).

#### 5. Kritieke situaties

- Legionellacrisis.
- Openbaar bewonersprotest als gevolg van ontevredenheid over de geleverde kwaliteit in het dagelijks beheer.
- Acute woonbaarheidsproblemen door : gaslekage, stormschades, wateroverlast, e.d.
- Agressieve bewoner aan de balie

#### 6. Kennis en kunde

Minimaal HBO+ niveau

Minimaal 4/5 jaar managementervaring in zakelijke dienstverlening

Aantoonbare meerjarige ervaring in groepscommunicatie

Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden

#### 7. Competentieprofiel

##### 1. Klantgericht

Stelt in- en externe klant centraal binnen kaders (mogelijkheden en beperkingen) van de organisatie. Handelt zorgvuldig en doelgericht, gaat daarbij uit van de belangen van klanten. Kent en begrijpt de wensen en belangen van klanten.

##### 2. Betrouwbaar

Handelt zorgvuldig en transparant, volgens de gemaakte afspraken. Heeft daarbij oog voor de doelen en belangen van de organisatie.

##### 3. Visie uitdragen

Op aansprekende en beeldende wijze overbrengen van de richting waarin de organisatie zal gaan en doelen worden nagestreefd.

##### 4. Diplomatiek

Vermogen om belangen van anderen te herkennen, in te schatten en hier tactvol op in te spelen om de eigen doelen te realiseren.

## **5. Conceptueel denken**

Schetst een algemeen begrip van problemen of situaties door deze in een (theoretisch) kader te plaatsen en relaties te leggen met andere informatie.