

FUNCTIEBESCHRIJVING MEDEWERKER FRONT OFFICE

Plaats in de organisatie:

De medewerker front office maakt deel uit van de afdeling woondiensten. Hij/zij rapporteert rechtstreeks aan de manager woondiensten en wordt jaarlijks beoordeeld door de manager woondiensten.

Afdelingsdoelstelling:

Het op een klantgerichte en doelmatige wijze verhuren en beheren van woonruimte, waaronder het goed technisch en sociaal beheer en een zorgvuldige woonruimteverdeling, zodanig dat er een goede balans bestaat tussen maximale tevredenheid van klanten en een efficiënte en doelmatige bedrijfsvoering.

Doel van de functie:

Als medewerker front office ben je het visitekaartje van onze organisatie. Je verstrekt alle eerstelijns informatie aan onze huurders, woningzoekenden en andere bezoekers. Daarnaast zorg je voor de administratieve ondersteuning van de afdeling, inclusief het aannemen en inplannen van reparatieverzoeken.

Resultaten:

De medewerker front office zorgt voor:

- Een representatieve en klantgerichte uitstraling van ons bedrijf.
- Een optimale telefonische bereikbaarheid.
- Het bieden van correcte informatie aan woningzoekenden en huurders, waarbij je 80% zelfstandig kunt afhandelen.
- Het correct afhandelen van de intake en planning van reparatieverzoeken, waarbij je 80% zelfstandig kunt afhandelen.
- Goede administratieve ondersteuning van de collega's woondiensten.
- Vervanging van de medewerker verhuur en huur bij afwezigheid.

Taken:

Klanten

- Afhandelen van het telefoonverkeer en het ontvangen van bezoekers.
- Verstrekken van alle eerstelijns informatie aan huurders en woningzoekenden, onder meer over woonruimteverdeling, huurtoeslag, huurbetalingen, reparatieverzoeken en het doorverwijzen naar collega's of andere instellingen waar dit nodig is.
- Kan tenminste 80% van de reparatieverzoeken zelfstandig beoordelen en correct inplannen.
- Kan tenminste 80 % van de vragen van woningzoekenden zelfstandig afhandelen.
- Bij afwezigheid van de medewerkers huur en verhuur: administratieve afhandeling woningaanbiedingen en huurincasso.

Administratie en ondersteuning

- Verdelen van binnenkomende post en verzendklaar maken van uitgaande post.
- Afhandelen van (pin)betalingen.
- Beheer van het (digitale) archief.
- Verzorgen van mailings.
- Administratieve afhandeling huuropzeggingen.

- Het op orde houden van de ontvangsthal en de keuken(voorraad), inclusief koffieapparaat.
- Het verrichten van bestellingen van kantoorartikelen.

Diversen algemeen

- Voert werkzaamheden uit waarvan de medewerker in redelijke wijze kan verwachten dat die deel uitmaken van de functie, zoals vervullen van andere (passende) taken bij (tijdelijk) wegvallen van eigen werkzaamheden.
- Zorgt voor naleving van het bedrijfsbeleid, procuratieregeling, de integriteitregeling en voor de functie relevante procedures en instructies.
- Is er zich van bewust te werken bij een maatschappelijke onderneming.
- Ondersteunt collega's en signaleert in het oog springende zaken.
- Denkt mee over optimalisering van de eigen en andere werkzaamheden en is steeds gericht op continue verbetering en vernieuwing.

Competenties:

Zelfstandig
Communicatief
Klantgericht
Flexibel
Accuraat

Opleiding:

MBO-3 niveau. Kennis van Word, Excel, Outlook, NCCW en ZIG. Basiskennis van het huurrecht.

Waardering

De functie is ingedeeld in schaal E van de CAO.