

# VERHUUR, VERKOOP EN BEMIDDELING



## **KERNACTIVITEITEN ANNO 2020**

De mensen in dit vakgebied houden zich bezig met toewijzen, verhuren of verkopen van woningen. Ook verzorgen zij de administratieve ondersteuning hierbij. De medewerkers informeren de klanten optimaal en zijn hen van dienst bij huur- of koopbeslissingen en aanverwante diensten.

In het verhuurproces gelden complexe spelregels voor woningtoewijzing en passend toewijzen. Het proces bevat veel vaste processtappen waar er contact is tussen huurder en medewerkers Verhuur, Verkoop, Bemiddeling. Persoonlijk contact is belangrijk, maar kost tijd en is alleen tijdens kantooruren mogelijk.

## **VERANDERINGEN RICHTING 2025**

Het zoeken naar een balans tussen het gebruik van innovaties zoals chatbots en apps aan de ene kant en het gewenste persoonlijke contact aan de andere kant is een speerpunt voor de komende jaren.

Het gebruik van huurdersportalen is een belangrijke technologische ontwikkeling bij verhuur, verkoop en bemiddeling. Het werk verandert doordat er steeds meer digitaal gecommuniceerd wordt via e-mail, apps en chatbots. Huurders komen niet meer langs en bellen minder. Ze mailen en gebruiken apps. De voordelen hiervan zijn groot voor zowel huurders als voor corporaties. 'Wel zo makkelijk en snel', vinden veel huurders, 'en op het moment dat het mij uitkomt.'

Daarnaast blijven er altijd huurders die vanwege hun achtergrond, leeftijd of andere kenmerken niet via digitale wegen kunnen communiceren en daar hulp bij nodig hebben. Juist deze mensen hebben vaak complexere problemen. In 2025 zijn er meer oudere huurders die langer op zichzelf blijven wonen. Ook zijn er mensen met psychische problemen in de wijk en er zijn cultuur- en taalproblemen. Het ondersteunen van deze mensen, persoonlijk en digitaal, is een grote uitdaging.

Van belang blijft het sneller digitaal communiceren, het afhandelen van dagelijkse klantcontacten en het zoeken naar manieren om de klanttevredenheid te vergroten.

### Voorbeelden van ontwikkelingen en innovaties die het dagelijkse werk gaan veranderen:

#### Faciliteren digitale dienstverlening

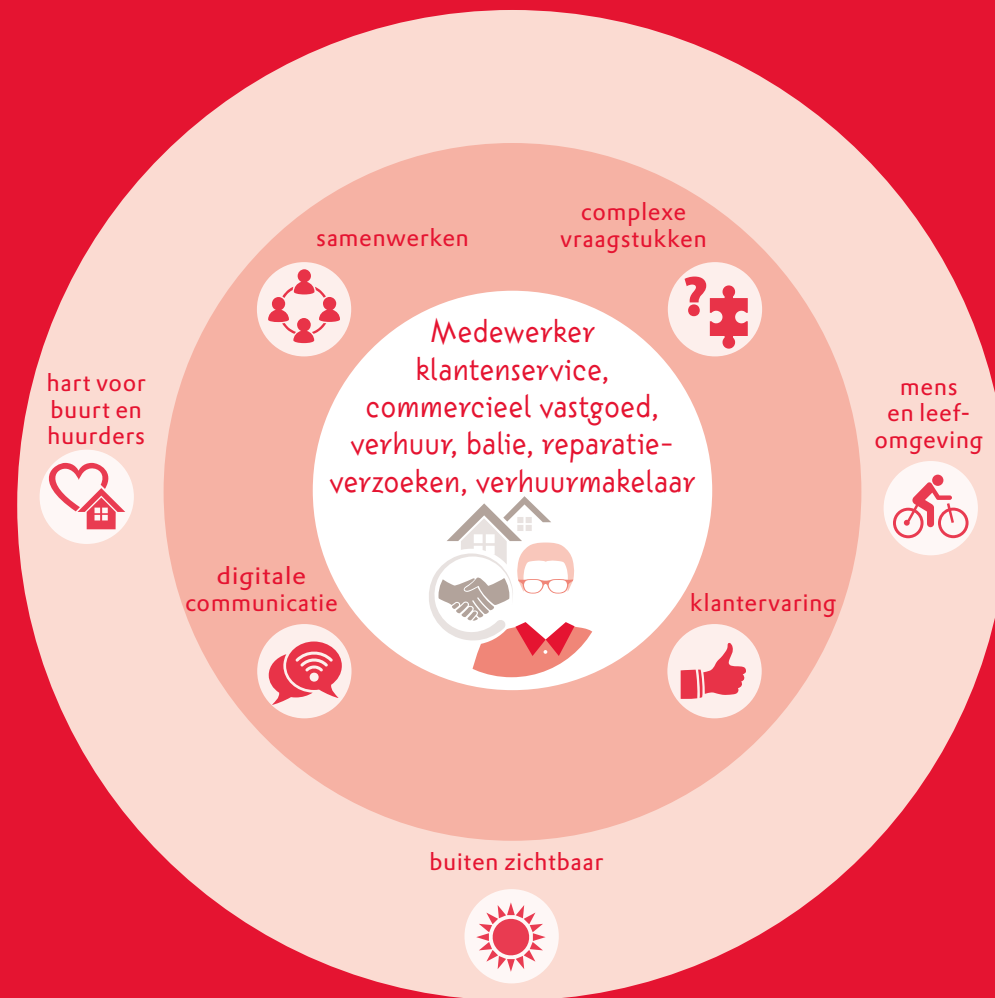
Ondersteunen bij afwijkende vragen of huurders die niet digitaal kunnen

Maatwerk oplossingen binnen de standaard

Huurder staat centraal

Lost complexe vraagstukken op adequate wijze op

Werkt integraal samen met collega's en keten



Standaard diensten aanbieden zodat dit voelt als maatwerk {service}

Lost individuele vraagstukken op in brede maatschappelijke context



# VERHUUR, VERKOOP EN BEMIDDELING

MEDEWERKER KLANTENSERVICE,  
COMMERCIEEL VASTGOED, VERHUUR,  
BALIE, REPARATIEVERZOEKEN,  
VERHUURMAKELAAR

SERVICEMEDEWERKER, HOST

## ONTWIKKELINGEN TUSSEN 2020 EN 2025:

- Meer aandacht voor dienstverlening en tevreden huurders
- Automatisering van verhuur- en bedrijfsprocessen
- Geïntegreerde informatie beschikbaar om de klant een passende oplossing te bieden
- Huurders efficiënt digitaal bedienen, maar degenen die daarom vragen ook op meer traditionele wijze ondersteunen
- Automatisering en algoritmen ondersteunen bij het maken van keuzes

2020

### WERK

- Dienstverlening richting klanten binnen vastgestelde kaders

### SYSTEMEN

- Maakt gebruik van losse systemen waardoor integrale informatie en proces beperkt is/ontbreekt
- Klant heeft beperkte zelfregie in systemen

### PERSONEELS- BEHOEFTE

- Omvangrijke uitvoerende kern als frontoffice voor huurders

### KENNIS

- Mbo plus-/hbo-niveau
- Veel kennis van informatie, recht en mogelijkheden

### VAARDIGHEDEN EN GEDRAG

- Kennis en vaardigheden gericht op wooncomplexen en de leefomgeving
- Beperkte aandacht voor woonplezier en leefbaarheid

2025

- Naast individuele situaties ook gericht op collectieve belangen
- Focus op service: woongenot en leefbaarheid
- Werkt intensief samen in de brede keten
- Wordt in het maken van keuzes ondersteund door data en algoritmen, maar komt zelf tot eindoordeel
- Standaardprocessen voert de klant zelf uit of zijn geautomatiseerd. Complexe vraagstukken blijven
- Ondersteunt huurders die niet zelfstandig met automatisering kunnen omgaan

- Werkt met één systeem voor alle processen: informatie, projecten, individuele en collectieve vraagstukken, contact en afstemming met ketenpartners

- Minder standaard frontoffice medewerkers nodig, maar meer frontoffice medewerkers die complexe vraagstukken kunnen afhandelen
- Minder mensen nodig die administratieve serviceprocessen uitvoeren (verhuur, reparatieverzoeken)

- Mbo plus-/hbo-niveau

- Servicegericht en dienstverlenend
- Sociale en culturele vaardigheden
- Waarnemen en observeren: individuele of sociale problematiek
- Problemen oplossen
- Communiceren
- Informatievaardigheden