

Vakgebied Verhuur, verkoop en bemiddeling

In 2020 heeft Aedes een onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen binnen corporaties naar 2025 toe. Wat gebeurt er binnen de corporaties en met welke veranderingen in de omgeving hebben zij te maken? Deze ontwikkelingen zijn per vakgebied in kaart gebracht. Hiernaast zie je een samenvatting van resultaten voor jouw vakgebied. Welke herken jij in jouw corporatie en jouw dagelijkse werk?



	2020	Verhuur, verkoop en bemiddeling	2025
Het werk	<ul style="list-style-type: none"> Dienstverlening richting klanten binnen vastgestelde kaders 	<p>Medewerker klantenservice, commercieel vastgoed, verhuur, balie, reparatieverzoeken, verhuurmakelaar</p> <p>▼</p> <p>Servicemedewerker, host</p> <p>Ontwikkelingen tussen 2020 en 2025:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Naast individuele situaties ook gericht op collectieve belangen Focus op service: woongenot en leefbaarheid Werkt intensief samen in de bredeketen 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
Systemen	<ul style="list-style-type: none"> Maakt gebruik van losse systemen waardoor integrale informatie en proces beperkt is/ontbreekt Klant heeft beperkte zelfregie in systemen 		<ul style="list-style-type: none"> Werkt met één systeem voor alle processen: informatie, projecten, individuele en collectieve vraagstukken, contact en afstemming met ketenpartners
Personeels-behoefte	<ul style="list-style-type: none"> Omvangrijke uitvoerende kern als frontoffice voor huurders 		<ul style="list-style-type: none"> Minder standaard frontoffice medewerkers nodig, maar meer frontoffice-medewerkers die complexe vraagstukken kunnen afhandelen Minder mensen nodig die administratieve serviceprocessen uitvoeren (verhuur, reparatieverzoeken)
Kennis	<ul style="list-style-type: none"> Mbo plus-/hbo-niveau Veel kennis van informatie, recht en mogelijkheden 		<ul style="list-style-type: none"> Mbo plus-/hbo-niveau
Vaardigheden en gedrag	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en vaardigheden gericht op wooncomplexen en de leefomgeving Beperkte aandacht voor woonplezier en leefbaarheid 		<ul style="list-style-type: none"> Servicegericht en dienstverlenend Sociale en culturele vaardigheden Waarnemen en observeren: individuele of sociale problematiek Problemen oplossen Communiceren Informatievaardigheden