

## Huismeester

Divisie : Wonen	Datum : 1 februari 2011
Bedrijfsonderdeel : Woonservice	

### CONTEXT

*Het bedrijfsonderdeel Woonservice is verantwoordelijk voor het bevorderen van de leefbaarheid in alle wijken binnen het werkgebied van de corporatie. Hieronder vallen naast de leefbaarheids- en participatie-activiteiten en gebiedsbeheer ook de activiteiten met betrekking tot zorg en overlast, buurt- en wijkgerichte activiteiten en het lokale stakeholder management. Woonservice is onderscheiden in afzonderlijke woonservicegebieden.*

*De huismeester is verbonden aan complexen. Afhankelijk van de aard van het complex (seniorenwoningen, hoogbouw met algemene doelgroepen e.d.) varieert het onderdeel van de functie waarop de nadruk ligt.*

*De huismeester heeft een signalerende rol naar de collega's, maar ook externe instanties voor wat betreft structurele en meer complexe problemen van technische en sociale aard.*

### ORGANISATIE

Rapporteert aan : hoofd Woonservice.

Geeft leiding aan : niet van toepassing.

### RESULTAATGEBIEDEN

Verantwoordelijkheidsgebied	Resultaatindicatoren
A. Handhaving van het huurcontract.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pro-actief optreden bij ongewenst gedrag van bewoners;</li> <li>- mate van betrokkenheid bij individuele bewoners, verbeteren leefklimaat.</li> </ul>
B. Dienstverlening aan bewoners (sociaal loket).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dienstverlening in aansluiting op behoefte/wensen van bewoners in relatie met de servicekosten;</li> <li>- effectieve afhandeling van vragen en doorverwijzingen.</li> </ul>
C. Realisatie van orde en netheid en uitvoering (eenvoudig) technisch onderhoud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uitvoering conform programma;</li> <li>- aard en omvang van de klachten op het gebied van orde en netheid;</li> <li>- technische staat van het complex;</li> <li>- tevredenheid van bewoners over leefbaarheid, zichtbaarheid en bereikbaarheid.</li> </ul>
D. Rapportage operationele resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdigheid en volledigheid.</li> </ul>

## KERNTAKEN

### **A. Handhaving van het huurcontract:**

- aanspreken van huurders/bewoners op het niet naleven van gedragsregels, bijdragen aan een goede verstandhouding met en tussen bewoners;
- tijdig inschakelen van medewerker woonbegeleiding of externe instantie (bijvoorbeeld politie) bij problemen van verdergaande of structurele aard.

### **B. Dienstverlening aan bewoners (sociaal loket):**

- verstrekken van algemene informatie aan bewoners en beantwoorden van vragen, dan wel doorverwijzen intern;
- begeleiden van vertrekkende en arriverende bewoners bij mutatie en verstrekken van informatie over huisregels, geldende procedures e.d.

### **C. Realisatie van orde en netheid en uitvoering (eenvoudig) technisch onderhoud:**

- houden van toezicht op het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten van complexen door externe dienstverleners, aangeven en laten herstellen van onvolkomenheden;
- verrichten van schoonmaakwerkzaamheden en eenvoudige technische herstelwerkzaamheden in en rondom het complex, o.a. in opdracht van Vastgoedbeheer;
- verwijderen van huis- en zwerfvuil in en rondom het complex;
- toezicht houden op een juiste werking van technische installaties, oplossen van primaire storingen binnen gegeven mogelijkheden en bevoegdheden;
- signaleren en intern melden van technische storingen en onvolkomenheden die niet door de functionaris zelf kunnen worden opgelost;
- beheren en in goede staat houden van hulpmiddelen, aanvragen van benodigde materialen.

### **D. Rapportage operationele resultaten:**

- registreren van urenbesteding, verbruikte materialen e.d.;
- rapporteren van bijzonderheden.

## FUNCTIE-EISEN

### **Opleiding, kennis en ervaring**

- VMBO werk- en denkniveau;
- geldig BHV-certificaat;
- kennis van 1<sup>e</sup> lijns onderhouds-/storingsmaatregelen;
- kennis van procedures en werkmethoden.

### **Competenties**

#### *Klantgerichtheid:*

Denkt en handelt vanuit het perspectief van de interne en externe klant.

#### *Oplossingsgerichtheid:*

Denkt en handelt in termen van oplossingen.

#### *Sociabiliteit:*

Legt op een gemakkelijke manier contacten en onderhoudt deze.