

Wijk-/Complexbeheerder

Divisie : Wonen
Bedrijfsonderdeel : Woonservice

Datum : 1 februari 2011

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 wijk-/complexbeheerder levert een bijdrage aan het bevorderen van de leefbaarheid in de wijk (schoon, veilig, in goede staat). De wijk-/complexbeheerder werkt ten behoeve van een toegewezen buurt of complex en treedt naar buiten als aanspreekpunt van Eigen Haard.

ORGANISATIE

Rapporteert aan : hoofd Woonservice.
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

RESULTAATGEBIEDEN

Verantwoordelijkheidsgebied	Resultaatindicatoren
A. Handhaving van het huurcontract.	- aard en omvang van de klachten op het gebied van orde en netheid; - tijdige doorverwijzing naar collega's of externe instanties.
B. Bijdrage aan een positief leefklimaat in toegewezen buurt/complex.	- weet wat er speelt bij bewoners; - participatie in overlegsituaties, kwalitatief en kwantitatief; - aantal en kwaliteit van initiatieven voor buurtbijeenkomsten/-evenementen; - kwaliteit ondersteuning van bewonersinitiatieven.
C. Dienstverlening aan (buurt)bewoners (sociaal loket).	- tevredenheid van bewoners; - zichtbaarheid voor bewoners; - bewoners zijn correct doorverwezen.
D. Realisatie van orde en netheid.	- tevredenheid van bewoners over leefbaarheid, zichtbaarheid en bereikbaarheid; - aard en omvang van de klachten op het gebied van orde en netheid.
E. Rapportage van operationele resultaten.	- tijdige, volledige en correcte administratie.

KERNTAKEN

A. Handhaving van het huurcontract:

- signaleren van het niet naleven van gedragsregels, overlast, vervuiling, onjuist gebruik van woningen, gemeenschappelijke ruimtes, complexen en de woonomgeving, maken van afspraken en toezien op naleving van de gemaakte afspraken;
- tijdig escaleren naar medewerker zorg en overlast of externe instantie (politie) bij problemen van verdergaande of structurele aard;
- houden van toezicht op het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten/openbare voorzieningen door externe dienstverleners, aangeven en laten herstellen van onvolkomenheden;

B. Bijdrage aan een positief leefklimaat in toegewezen buurt/complex:

- leveren van bijdragen om in samenwerking met wijk- en/of complexbewoners het leefklimaat te bevorderen, hiertoe pro-actief betrekken van bewoners en andere partijen bij het organiseren van buurtbijeenkomsten/-evenementen;
- participeren in overleg op buurt- en wijkniveau met betrokken externe instanties (zoals politie, wijk- en buurtinstellingen) om informatie uit te wisselen;
- onderhouden van contacten op buurt- en wijkniveau met externe instanties.

C. Dienstverlening aan (buurt)bewoners (sociaal loket):

- verstrekken van algemene informatie aan bewoners (o.a. over woon- en leefregels en procedures van de corporatie) en beantwoorden van vragen, dan wel doorverwijzen intern of optreden als intermediair.

D. Realisatie van orde en netheid:

- houden van toezicht op het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten van complexen door externe dienstverleners, aangeven en laten herstellen van onvolkomenheden;
- verwijderen van huis- en zwerfvuil in en rondom het complex;
- signaleren van technische knelpunten aan gemeenschappelijke ruimten/openbare voorzieningen.

E. Rapportage van operationele resultaten:

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

FUNCTIE-EISEN

Opleiding, kennis en ervaring

- MBO werk- en denkniveau;
- geldig BHV-certificaat;
- kennis van de sociale kaart;
- kennis van de van toepassing zijnde technische installaties;
- kennis van de rol en operationele bijdragen van samenwerkingspartners op het gebied van sociaal beheer en leefbaarheid.

Competenties

Multicultureel bewustzijn:

Accepteert en respecteert andere normen, waarden, opvattingen en culturen.

Resultaatgerichtheid:

Focust zich op het resultaat.

Sociabiliteit:

Legt op een gemakkelijke manier contacten en onderhoudt deze.