

Woonopmaat

Functiebeschrijving/Competentieprofiel

Plaats in de organisatie	: Woningbeheer
Afdeling	: Woondiensten
Functie	: Medewerker bewonersbegeleiding
Rapporteert aan	: Hoofd Woondiensten

1. Doel van de functie

Begeleiden van bewoners bij renovatie, groot onderhoud, sloop/nieuwbouw.

2. Resultaatgebieden

Bewonersbegeleiding

- Begeleidt bewonersbijeenkomsten en klankbordgroep vergaderingen;
- Verantwoordelijk voor het opstellen van het project specifiek sociaal plan. Draagt zorg voor verkrijgen van de benodigde akkoordverklaringen van huurders bij renovatieprojecten.
- Begeleidt en ondersteunt de renovatie, groot onderhoud, sloop/nieuwbouw projecten. Legt huisbezoeken af, inventariseert bewonerswensen, houdt spreekuur, verzamelt en begeleidt de administratieve afhandeling.
- Coördineert de kwalitatief adequate inzet van externe bewonersbegeleiders.
- Signaleert knelpunten en problemen in het leefklimaat en de woonomgeving van zowel individuele (kwetsbare) huurders als groepen van huurders en initieert hierop zelf actie.

(Her)huisvesting

- Bewaakt de uitvoering en voortgang van het proces rondom (her)huisvesting.
- Draagt zorg voor de tijdige betaalbaarstelling van eventuele bewonersvergoedingen conform sociaal plan.
- Draagt zorg voor het tijdig beschikbaar zijn van voldoende wisselwoningen. Begeleiden van huurders naar de wisselwoning.
- Draagt zorg voor het tijdig leeg opleveren van renovatie- en sloopcomplexen. Laat waar nodig een juridische procedure starten, gericht op huurders die medewerking tot herhuisvesting weigeren.

Planning

- Levert bijdrage aan de projectplanning van Woonopmaat waar het de inzet van bewonersbegeleiding betreft (wie, wat, wanneer en hoe).
- Signaleren en afstemming van afwijkingen van de planning/werkzaamheden.

Communicatie

- Informeren projectteam over logistieke, sociale, organisatorische en administratieve aspecten
- Verantwoordelijk voor het opstellen van een project specifiek communicatieplan.
- Verantwoordelijk voor de verschillende communicatie-activiteiten met bewoners.

Projectevaluatie

- Draagt bij aan de evaluatie van projecten vanuit het klantperspectief.
- Doet op basis van de ervaringen aanbevelingen ten behoeve van lopende projecten, dan wel 'lessons learned' voor volgende projecten.

3. Bevoegdheden en rapportagestructuur

De medewerker bewonersbegeleiding legt per project verantwoording af aan de betreffende projectleider(s). Over het geheel van de (benodigde) inzet en de geleverde prestaties aan het Hoofd Woondiensten.

De medewerker voert de werkzaamheden uit binnen de vastgestelde procedures, budgetten en beleidskaders van Woonopmaat.

4. Relatiepatronen

De medewerker is lid van het desbetreffende projectteam bij grootonderhoud/renovatie en sloop/nieuwbouw.

De medewerker bewonersbegeleiding heeft contacten met het Hoofd Woondiensten en collega's op de afdeling woningbeheer en vastgoed.

Extern zijn er contacten met huurders, aannemers, gemeenten en organisaties op het gebied van tijdelijke verhuur.

5. Kritieke situaties

- Niet tijdig leegkomen van een woning.
Zorgdragen en actie ondernemen voor het nakomen van afspraken en tijdig signaleren van het niet tijdig leegkomen van een woning.
- Het niet halen van de 70% akkoordverklaringen.
Zorgdragen en actie ondernemen voor het behalen van 70% akkoordverklaringen van bewoners.
- Klachten over leefbaarheid bij herstructurering en renovatie.
Zorgdragen voor prettig wonen tijdens het renovatie-, onderhouds- en

herstructureringsproces.

- Imagoschade door onzorgvuldige bewonersbegeleiding
Weet wat Woonopmaat nastreeft op het gebied van bewonersbegeleiding.

6. Kennis en kunde

Kennis gelijkwaardig aan HBO, aangevuld met specifiek op de functie gerichte kennis. Moet blijven op het gebied van Huurwetgeving.

7. Competentieprofiel

1. Klantgericht

Stelt in- en externe klant centraal binnen de kaders (mogelijkheden en beperkingen) van de organisatie. Handelt zorgvuldig en doelgericht, gaat daarbij uit van de belangen van klanten. Kent en begrijpt de wensen en belangen van klanten.

2. Betrouwbaar

Handelt zorgvuldig en transparant, volgens de gemaakte afspraken. Heeft daarbij oog voor de doelen en belangen van de organisatie.

3. Empathie

Heeft oog voor anderen en voelt aan waar zij behoefte aan hebben. Is zich bewust van het effect van het eigen gedrag op anderen. Kan zich verplaatsen in de situatie van anderen.

4. Samenwerken

Werkt samen om doelen van de organisatie (afdeling, team, werkgroep, eigen functie etc.) te realiseren, ook wanneer het een onderwerp betreft dan niet direct betrekking heeft op het eigen werk. Levert een zichtbare bijdrage aan de groepsprestatie en het groepsverband, zodanig dat je van elkaar leert.

5. Overtuigen

Presenteren van ideeën, meningen, plannen en besluiten zodat deze door anderen worden geaccepteerd en gedragen. Krijgt instemming van anderen voor bepaalde plannen, ideeën en standpunten door ze helder en duidelijk te presenteren en te onderbouwen met logische en relevante argumenten.