

FUNCTIEBESCHRIJVING BUURTBEHEERDER LEEFBAARHEID

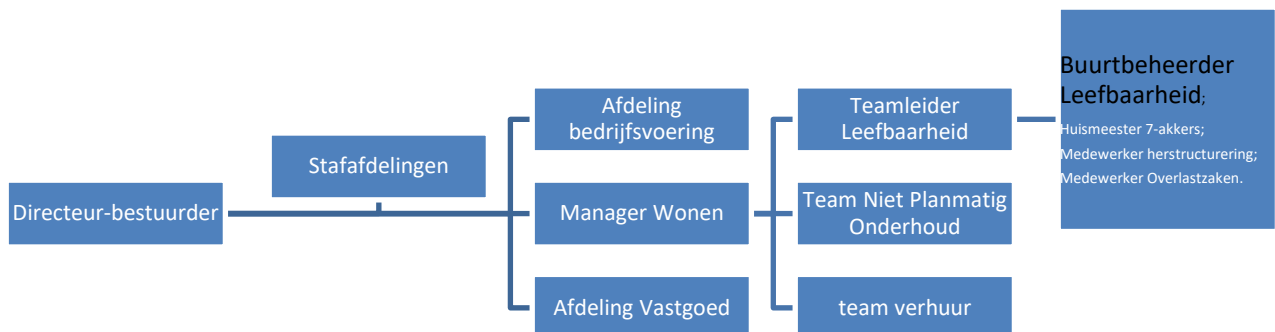
Doel

Bevorderen van de leefbaarheid van woonwijken.

Toelichting

UWOON wil niet alleen huisvesten maar wil ook prettig wonen cq. leefbaarheid bevorderen. De woonomgeving en relaties tussen bewoners zijn van grote invloed op de leefbaarheid van een buurt. De Buurtbeheerder Leefbaarheid bevordert de leefbaarheid van een buurt door onder meer de oren en de ogen van de buurt te zijn. Hij signaleert kansen en bedreigingen voor de 'leefbaarheid', en onderneemt vervolgens acties om de leefbaarheid te bevorderen. De buurtbeheerder Leefbaarheid bevordert de verbondenheid van bewoners onderling, tussen bewoners en instanties en tussen bewoners en UWOON. Hij kijkt vanuit een onafhankelijke houding samen met bewoners naar leefbaarheid, betrokkenheid en zelfredzaamheid.

Plaats in de organisatie



De Buurtbeheerder Leefbaarheid is verantwoording verschuldigd aan de Teamleider Leefbaarheid. De Buurtbeheerder Leefbaarheid onderhoudt functionele contacten met de Medewerker Overlastzaken. De Buurtbeheerder Leefbaarheid ontvangt eventueel functionele richtlijnen van Medewerker Overlastzaken over handelswijze bij complexe en escalerende problematiek.

Resultaatgebieden

Leefbaarheid

1. Heeft aandacht voor woon- en leefomgeving van de wijk en werkt samen met instanties om de leefbaarheid in de buurt te bevorderen. Onderhoudt actief functionele contacten en bevordert samenwerking met toezichthouders, wijkteams, gemeente, politie, maatschappelijk werk en andere netwerkpartners.
2. Signaleert en onderzoekt problemen m.b.t. woon- en leefgedrag; is dagelijks aanspreekpunt en vraagbaak voor bewoners. Stimuleert bewoners zelf problemen te voorkomen of op te lossen. Wijst de weg naar instanties voor juiste ondersteuning.
3. Onderhoudt actief contact met bewoners en neemt zitting in bewonerscommissies
4. Ondersteunt en begeleidt bewoners bij door bewoners te organiseren activiteiten op gebied van leefbaarheid; werft vrijwilligers voor werkzaamheden op gebied van leefbaarheid; begeleidt deelnemers aan scholing- en werkgelegenheidsprojecten.

Preventie, de-escalatie en bemiddeling bij overlast

1. Signaleert overlast en onderzoekt gemelde problemen m.b.t. overlast.
2. Initieert acties die overlast moeten voorkomen, oplossen of verminderen.
3. Initieert acties die uit overlast voortkomende conflicten voorkomen of de-escaleren; vervult bij overlast een actief bemiddelende rol tussen betrokken individuen en/of partijen.
4. Onderhoudt op het gebied van overlast actief functionele contacten met medewerker Overlastzaken; informeert tijdig de Medewerker Overlastzaken bij complexe en

escalerende problematiek; draagt zo nodig over aan Medewerker Overlast. Handelt op het gebied van overlastzaken conform eventuele functionele aanwijzingen van Medewerker Overlastzaken.

5. Draagt zorg voor de registratie, informatie en advies betreffende eenvoudige overlast en sociale klachten.

Dienstverlening

1. Draagt zorg voor controle op de schoonmaak en onderhoud van semiopenbare ruimtes (waaronder gemeenschappelijke tuinen).

Interne informatievoorziening en rapportages

1. Legt relevante gegevens in daartoe bestemde informatiesystemen met inachtneming van interne voorschriften en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Stelt rapportages op, levert gegevens aan, conform interne voorschriften.

Procesbeheersing eigen functie.

1. Zorgt ervoor dat eigen werkzaamheden transparant en navolgbaar zijn; draagt desgevraagd zorg voor documentatie en rapportage van eigen werkzaamheden.
2. Draagt bij aan de continuering van eigen werkzaamheden bij ongeplande afwezigheid.
3. Communiceert met in- en externe belanghebbenden over (te) verwachte(n) acties en resultaten van eigen werkzaamheden.
4. Draagt bij aan onderhoud en optimalisatie van op eigen resultaatgebieden betrekking hebbende bedrijfsstandaarden, procedures en werkinstructies; past deze op correcte wijze toe.

Algemeen

1. Draagt in algemene zin bij aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen.
2. Is verantwoordelijk voor correcte uitvoering van uit de functie voortkomende administratie, zoals de controle van facturen op eigen werkerrein.
3. Levert de benodigde informatie aan t.b.v. diverse rapportages.
4. Neemt desgevraagd door leidinggevende zitting in werkgroepen ook als die niet de eigen verantwoordelijkheidsgebieden betreffen.
5. Draagt bij aan optimalisatie van beleid en werkprocessen, ook als die niet de eigen verantwoordelijkheidsgebieden betreffen.
6. Vervangt en ondersteunt collega's.
7. Verricht uiteenlopende uitvoerende werkzaamheden op de afdeling bij piekbelasting.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1. Voldoen aan de doelstelling van de functie.
2. Kennis bijhouden.

Contacten

Interne contacten vinden plaats met de leidinggevende (aansturing, informatie-uitwisseling en problemen oplossen), collega's (afstemming, voortgang en informatie-uitwisseling) en collega's van andere afdelingen.

Onderhoudt ter signalering van sociale problematiek of andere problematiek in de woonleefomgeving contact met Allround vakmannen en leidinggevende onderhoudsdienst. Laat zich informeren).

Onderhoudt voor contacten op het gebied van overlast functionele contacten met medewerkers Overlastzaken.

Externe contacten vinden plaats met wijkbewoners (commissies, wijkteams), aannemers, gemeente, politie en maatschappelijke partijen (dagelijks, informatie-uitwisseling en probleem oplossen).

Kennis

Voor de functie is de volgende achtergrond van belang

- Mbo+

Daarnaast moeten op de volgende velden ontwikkelingen worden bijgehouden:

- Kennis van wijk- en buurtontwikkeling
- Kennis van leefbaarheid
- Kennis van conflicthantering; omgaan met agressie
- (Enige) kennis van andere culturen
- (Basis) kennis van psychische aandoeningen. *(Kan herkennen en weet hoe er mee om te gaan, weet welke instanties benaderd kunnen worden voor ondersteuning)*
- (Basis) kennis van sociale problematiek, zoals huiselijk geweld. *(Kan herkennen en weet hoe er mee om te gaan, weet welke instanties benaderd kunnen worden voor ondersteuning).*

Competentieprofiel

Communiceren (mondeling en schriftelijk). Je bent in staat om te communiceren op een manier die door anderen begrepen wordt. Je vermijdt daarbij jargon en technische terminologie. Schriftelijke communicatie is in correct Nederlands opgesteld.

Kijken en luisteren. Je bent in staat om door goed te luisteren en door te vragen, precies te weten wat de behoefte is van de klant. Je hebt het vermogen om belangrijke informatie op te pakken in gesprekssituaties (en bij observaties) en reageert op verbale en non-verbale signalen.

Klantgerichtheid. Je weet wie je klanten zijn en je hebt inzicht in hun belangen. Je hebt respect voor de klant en denkt niet 'voor' hem maar 'met' hem. Je bent dienstverlenend ingesteld en kunt omgaan met de balans tussen de belangen van UWOON en de persoonlijke belangen van de klanten/bewoners. Je kunt begrip opbrengen voor persoonlijke situaties zonder je zakelijk gevoel uit het oog te verliezen.

Plannen en organiseren. Het werkerrein van de buurtbeheerder leefbaarheid is breed en vaak moet je snel handelen in meerdere verschillende situaties. Je bent in staat om snel te schakelen tussen onderwerpen, daarbij het overzicht te bewaren en zorgvuldig te blijven werken. Je hebt een goed beeld van wat bereikt moet worden en concrete ideeën over welke wegen hiervoor bewandeld moeten worden; ten aanzien van tijd, wie wat moet doen, deadlines, de juiste volgorde van activiteiten en prioriteiten. Je werkt planmatig en raakt niet gemakkelijk van de wijs.

Stressbestendigheid. Je prestaties en gedrag lijden niet snel onder stressvolle omstandigheden. Bij grote drukte houd je het hoofd koel, je houdt het overzicht op wat er moet gebeuren en de kwaliteit van je werkzaamheden blijft op peil.

Samenwerken en overleggen. Je raadpleegt en betreft 'belanghebbenden' bij het nemen van beslissingen en/of het uitvoeren van jouw taken. Je overlegt tijdig en regelmatig met anderen en informeert hen voldoende. Je hebt oog voor de ruimte en belangen van anderen en streeft naar haalbare afspraken. Je stelt je in de samenwerking openhartig en oprecht op. Je bevordert de samenwerking en de teamgeest in een groep en past je waar nodig aan de groep aan. Je geeft en vraagt feedback.

Netwerkvaardigheid. Om het doel van deze functie te dienen is geregeld samenwerking met andere partijen nuttig. Je bent in staat om met mensen buiten (en binnen) de eigen organisatie relaties aan te gaan (en te onderhouden) die later van pas kunnen komen. Je wilt en kunt deze relatie inzetten om zaken voor elkaar te krijgen. Je pakt kansen om anderen te ontmoeten en toont direct en actief interesse in de ander door initiatief te nemen tot het uitwisselen van informatie. Mensen uit je netwerk breng je met elkaar in contact. Contacten en informatie deel je met je relaties zodat zij er hun voordeel mee kunnen doen.

Assertiviteit. Soms moet je weerstand kunnen bieden aan druk. Je klanten willen bijvoorbeeld onterecht een voorkeursbehandeling. Je kunt duidelijke grenzen stellen en op een niet kwetsende, tactvolle manier opkomen voor je eigen mening, behoeften of belangen van jou of UWOON.

Conflicthantering. Waar mensen samen wonen komen ook ruzies voor. De buurtbeheerder Leefbaarheid is in staat om de-escalerend op te treden bij conflicten en te komen tot een door alle partijen gedragen oplossing of geaccepteerde positiebepaling en standpunt. Je kunt conflicterende partijen overtuigen van het voordeel van beiden om te komen tot een oplossing van het conflict. En je stimuleert de conflicterende partijen om zelf te komen met mogelijke oplossingen. Je bent ook in staat om belangen en drijfveren van gesprekspartners te onderkennen en eventueel oplossingen aan te dragen die geaccepteerd kunnen worden door de conflicterende partijen.

Integriteit, discretie, geheimhouding. Je gaat om met vertrouwelijke gegevens. Je bent in staat om informatie over persoonsgegevens, vertrouwelijke informatie verkregen in gesprekken en overige vertrouwelijke informatie, geheim te houden, c.q. alleen te delen met functionarissen die daartoe bevoegd zijn. Je handelen wordt altijd geleid vanuit de gestelde normen en waarden binnen de kaders van UWOON (integriteitscode) en geaccepteerde ethische noties voor jouw beroep.

Standplaats: Werkgebied UWOON

FUWA.

Schaal G.

Functiefamilie: woningbeheer - wijkbeheer – leefbaarheid