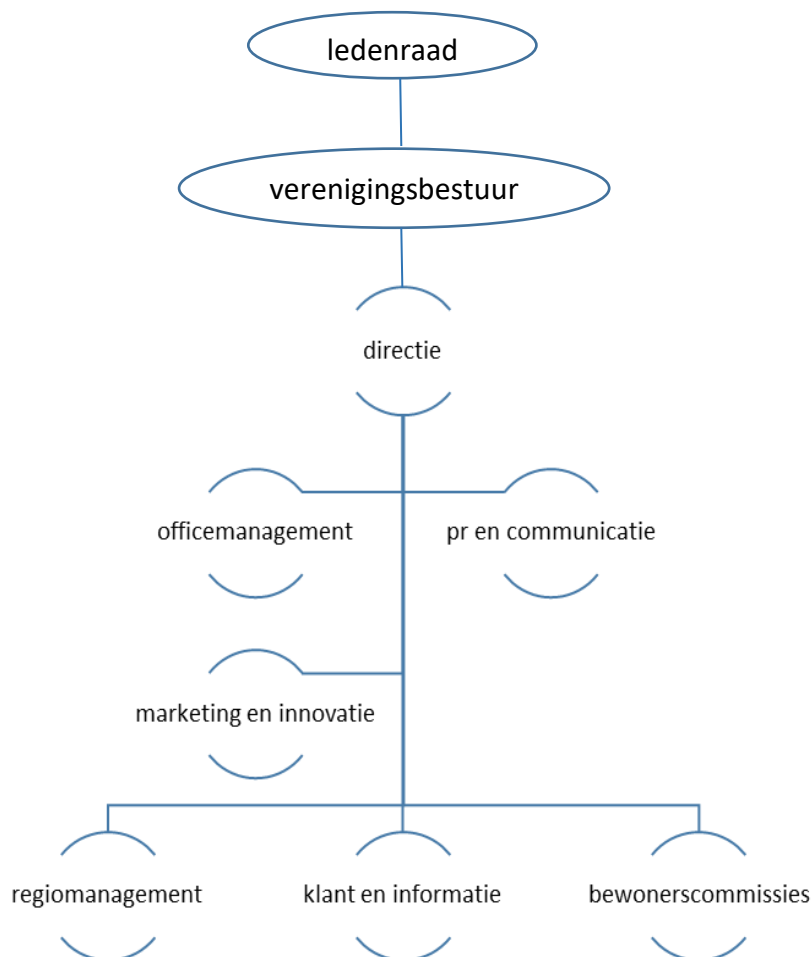


# Functiebeschrijving

## adviseur bewonerscommissies/plv. adviseur klant en informatie

### 1. Plaats functie binnen verenigingsorganisatie



Organogram De Bewonersraad

Het betreft een combifunctie, waarbij het zwaartepunt is gelegen op de interactie met bestaande bewonerscommissies en het initiëren van nieuw te vormen -commissies.

## **De adviseur bewonerscommissies**

is doorgaans werkzaam in het gehele werkgebied van de vereniging, waarvan deel uitmaken een of meer corporaties, een of meer gemeenten, een of meer bewonerscommissies en/of een of meer collega-huurdersorganisaties.

De adviseur bewonerscommissies acteert op operationeel en tactisch niveau, en kan tussen deze niveaus gemakkelijk schakelen. Het functie-accnt ligt overigens in de volgorde van deze opsomming.

De adviseur bewonerscommissies ressorteert binnen het werkapparaat van de vereniging rechtstreeks onder de algemeen directeur en legt aan deze periodiek verantwoording af.

### **2. Benodigde competenties:**

Om de functie van adviseur bewonerscommissies succesvol te kunnen vervullen toont deze zijn werkomgeving de beschikking over/het inzetten van de volgende competenties:

- analyseren: signaleren van problemen; ontleden en opsporen van mogelijke oorzaken; verbanden leggen tussen gegevens, herkennen van belangrijke informatie
- coachen: bewonerscommissies helpen hun ontwikkelingsmogelijkheden te zien en te specificeren; hen helpen bij het optimaal benutten en versterken van hun rol en positie
- coördineren: de inbreng van verschillende personen of instanties regelen en op elkaar afstemmen
- interpersoonlijke sensitiviteit: onderkennen van gevoelens en behoeften van anderen; zich verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen op anderen
- klantgerichtheid: signaleren van en anticiperen op de wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid
- luisteren: tonen belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen; aandacht en ruimte geven aan gesprekspartners, doorvragen, ingaan op reacties
- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: feiten, meningen en ideeën aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van heldere en correcte taal, gebaren en non-verbale communicatie: taal en terminologie aanpassen aan de ander
- oordeelsvorming: gegevens en mogelijke handelwijzen afwegen in het licht van relevante criteria en tot juiste en realistische conclusies komen

### **3. Functie-inhoud**

#### **a. Algemeen:**

De functie vereist een grote mate van kunnen opereren in project- en samenwerkingsverbanden. Een afgeronde opleiding op Mbo-niveau en een succesvol verlopen loopbaan binnen een of meerdere eerdere Mbo-functies is vereist.

In het belang van de functie is actieve kennis van en interesse in relevante wet- en regelgeving, vakliteratuur, volkshuisvestelijk beleid van derden waaronder verhuurders en gemeenten essentieel.

De adviseur bewonerscommissies weet complexmatige zaken om te denken naar thema's van algemeen belang voor financieel kwetsbare groepen huurders. De adviseur bewonerscommissies weet bijdragen te leveren aan het beleid van de vereniging, waarin deze probleem, doel en hoe een gewenst resultaat te behalen is, begrijpelijk en helder kan neerzetten.

De functie is niet geschikt als eerste of snelle tweede carrièrestap. De functie is vanwege het afbreukrisico evenmin geschikt voor kandidaten, die niet beschikken over gevoel voor groepsdynamica.

#### **b. Specifiek:**

Een belangrijk deel van de functie bestaat uit regelmatig overleg met bewonerscommissies. Daarnaast behoren contacten en overleggen met vertegenwoordigers van corporaties en, in voorkomende gevallen, collega-huurdersorganisaties tot het takenpakket.

Bewonerscommissies vertegenwoordigen veelal huurders in gestapelde of grondgebonden woningcomplexen. De adviseur bewonerscommissies coacht en ondersteunt deze, maar initieert ook het oprichten van nieuwe commissies.

De adviseur bewonerscommissies is voor hen het (dagelijkse) aanspreekpunt namens De Bewonersraad. Twee maal per jaar worden alle bij De Bewonersraad aangesloten commissies uitgenodigd voor speciale bijeenkomsten, waarin voor commissies relevante en actuele zaken worden besproken. De regiomanager leidt de halfjaarlijkse collectieve bijeenkomsten van de aan De Bewonersraad gelieerde bewonerscommissies, en bereidt deze voor samen met de adviseur bewonerscommissies.

In geval van herstructureringsprojecten werkt de adviseur bewonerscommissies nauw samen met de desbetreffende regiomanager. Het betreft het proces van sloop- renovatie van woningen. Tijdens het proces ziet de regiomanager er op toe dat bewonersbelangen op de goede manier bewaakt worden en volgens afspraken met verhuurders, onder andere m.b.t. protocol herstructurering, goed verlopen. Dit proces kent volgordelijke facetten. Deze zijn beschreven in het desbetreffende protocol.

Wanneer diens input gewenst is, wordt tijdig overleg gezocht met de algemeen directeur. Bij majeure projecten met een groot afbreukrisico en/of publicitair belang kunnen nadere afspraken gelden met de algemeen directeur.

#### **4. Deelname aan overleggen:**

De adviseur bewonerscommissies neemt op verzoek deel aan overleggen van commissies met verhuurders en/of overige derden. Bij enkele vormen van overleg treedt de adviseur op als ondersteuner van de regiomanager, zoals in geval van herstructureringsprojecten.

#### **5. Schrijven:**

De adviseur bewonerscommissies produceert schriftelijk onder meer:

- (concept)brieven (voor) aan commissies of corporaties
- bijdragen aan De Bewonerskrant
- bijdragen aan het jaarverslag
- bijdragen aan het jaarplan

Hoewel geen specifieke functiecompetentie wordt bij de adviseur bewonerscommissies een bij deze Mbo<sup>+</sup>-functie horende schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voorondersteld.

## 6. Interne bijdragen:

De adviseur bewonerscommissies neemt actief deel aan interne overlegvormen zowel binnen het werkapparaat als ten behoeve van de verenigingsorganen.

De adviseur bewonerscommissies:

- weet hoe het imago van De Bewonersraad versterkt wordt en handelt daarnaar
- is in staat nieuwe relaties aan te gaan (netwerken) en handelt daarnaar
- ziet marktkansen voor De Bewonersraad en is in staat nieuwe werkgebieden te helpen ontginnen.

### De adviseur klant en informatie

is doorgaans werkzaam vanuit het kantoor van de vereniging. De werkzaamheden omvatten in ieder geval aan de ene kant het op werkdagen te woord staan en beantwoorden van vragen van leden en relaties van de vereniging, het innemen van uit te zoeken aangelegenheden en het terugbellen in voorkomende situaties. Aan de andere kant het vergaren en verspreiden van voor de vereniging relevante documentatie en informatie uit verschillende kennisbronnen. In voorkomende gevallen legt de adviseur klant en informatie, teneinde situaties persoonlijk te kunnen beoordelen, thuisbezoeken bij leden af. Over zijn bevindingen informeert hij, waar nodig, ook de regiomanager.

De adviseur klant en informatie acteert op operationeel, en tactisch niveau, en kan tussen deze niveaus gemakkelijk schakelen.

De adviseur klant en informatie ressorteert binnen het werkapparaat van de vereniging rechtstreeks onder de algemeen directeur en legt aan deze periodiek verantwoording af.

### 1. Benodigde competenties:

Om de functie van adviseur klant en informatie succesvol te kunnen vervullen toont deze zijn werkomgeving de beschikking over/het inzetten van de volgende competenties:

- **interpersoonlijke sensitiviteit:** onderkennen van de gevoelens en de behoeften van anderen; zich verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen op anderen
- **klantgerichtheid:** signaleren van en anticiperen op de wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid
- **luisteren:** tonen belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen; aandacht en ruimte geven aan gesprekspartners, doorvragen, ingaan op reacties
- **zorgvuldig handelen/ accuratesse:** handelen gericht op het voorkomen van fouten. Zorgdragen dat werkzaamheden op geordende en nauwkeurige wijze plaatsvinden. Controleren van eigen werk op tekortkomingen
- **analyseren:** signaleren van problemen; ontleden en opsporen van mogelijke oorzaken; verbanden leggen tussen gegevens, herkennen van belangrijke informatie
- **snel schakelen:** zich in een rijke informatieomgeving kunnen concentreren op snel wisselende onderwerpen en gebeurtenissen, en hierin effectief handelen
- **initiatief nemen:** kansen zoeken/signaleren en daarop actie ondernemen; uit eigen beweging handelen; niet passief afwachten

- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: feiten, meningen en ideeën aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van heldere en correcte taal, gebaren en non-verbale communicatie: taal en terminologie aanpassen aan de ander

## 2. Functie-inhoud

### a. algemeen:

De functie vereist een aanzienlijke mate van zelfstandig kunnen opereren. Een afgeronde relevante opleiding op Mbo-niveau en een succesvol verlopen arbeidsloopbaan binnen een of meerdere eerdere Mbo-functies is vereist.

In het belang van de functie is actieve kennis van en interesse in relevante wet en regelgeving, vakliteratuur, volkshuisvestelijk beleid van derden waaronder verhuurders en gemeenten essentieel.

Er bestaat in het bijzonder frequent contact van de adviseur klant en informatie met de regiomanagers, die deze geïnformeerd houden over zaken die spelen tussen huurders/inwoners en hun corporaties/gemeenten. De regiomanager voert tezamen met de adviseur 'klant en informatie' overleg met onder meer corporaties en/of gemeenten, indien verzamelde casuïstiek de adviseur klant en informatie daartoe op goede gronden aanleiding geeft.

De functie is niet geschikt als eerste of snelle tweede carrièrestap. De functie is vanwege de mate van zelfstandigheid en het afbreukrisico daarbij evenmin geschikt voor kandidaten, die niet beschikken over royale kennis van de volkshuisvestelijke sector.

Een belangrijk deel van de functie bestaat uit het mondeling en schriftelijk te woord staan van leden en relaties. Mondeling op basis van veelal telefonische contacten, schriftelijk veelal op basis van e-mail. Actieve beheersing van de Fries taal in woord en geschrift is vereist.

### b. specifiek:

#### Klachtafhandeling van en informatieverstrekking aan klanten en/of relaties

De adviseur klant en informatie behartigt dagelijks op werkdagen de Hulpdienst - via e-mail, telefoon en/of website - tussen vaste tijdstippen voor haar leden en relaties.

Klachtafhandeling en de registratie daarvan verloopt volgens een vastgelegde procedure. Deze registratie beoogt verschillende doelen:

- primair: een adequate dossieropbouw van de klacht en afhandeling daarvan, en
- secundair: beleidsinformatie ten behoeve van de regiomanagers, in voorkomende gevallen ook van de collega-adviseurs en sturingsinformatie ten behoeve van de directie.

Correspondentie van de adviseur met klanten en/of relaties wordt op ook voor anderen toegankelijke wijze opgeslagen in het digitale kantoorarchief.

#### De kennisbank

De adviseur klant en informatie beheert de kennisbank van De Bewonersraad, waarin onderwerpen op het terrein van wonen, woonomgeving en zorg wordt verzameld. Materialen in de kennisbank zijn afkomstig van verschillende kennisbronnen, zoals nieuwsbrieven, websites van overheden, brancheorganisaties, persberichten, kranten, vakliteratuur. De

adviseur klant en informatie 'scant' deze bronnen dagelijks volgens een vast patroon en selecteert daaruit voor het werkapparaat de 'need-to-knows'. Deze worden digitaal 'ge-upload' en - ook voor anderen goed toegankelijk - gearchiveerd in de kennisbank.

De kennisbank is de bron waaruit geput kan worden om argumenten te verzamelen en visie te ontwikkelen op onderwerpen en thema's in het kader van belangenbehartiging. Dit impliceert dat het opslaan van materialen zo geschiedt dat ontsluiting door collega's eenvoudig is.

Op dit functiegebied bestaat een frequent contact van de adviseur klant en informatie met de collega PR en communicatie. Materialen kunnen immers belangwekkende informatie bevatten voor verspreiding via digitale media onder leden en/of relaties.

**Redigeren artikelen en correspondentie**

De adviseur klant en informatie schrijft en/of draagt bij aan conceptartikelen voor publicatie in de communicatiemiddelen van De Bewonersraad vanuit verkregen inzichten in de voor leden en/of relaties van belang zijnde actuele onderwerpen. Een of meerdere conceptbijdragen over het eigen werkveld worden eveneens geredigeerd voor de jaarplannen en/of jaarverslagen van De Bewonersraad.

De adviseur klant en informatie schrijft op vaardige wijze de eigen correspondentie aan leden en/of relaties.

**Portaal Fries huurderssteunpunt.nl**

De adviseur klant en informatie draagt bij aan het actueel houden van het digitale portaal [frieshuurderssteunpunt.nl](http://frieshuurderssteunpunt.nl), dat De Bewonersraad samen met collega huurdersorganisaties aan sociale huurders in het woningmarktgebied Friesland aanbiedt. Daartoe 'scant' de adviseur periodiek de actualiteit van de in het portaal aangeboden informatie en gegevens.