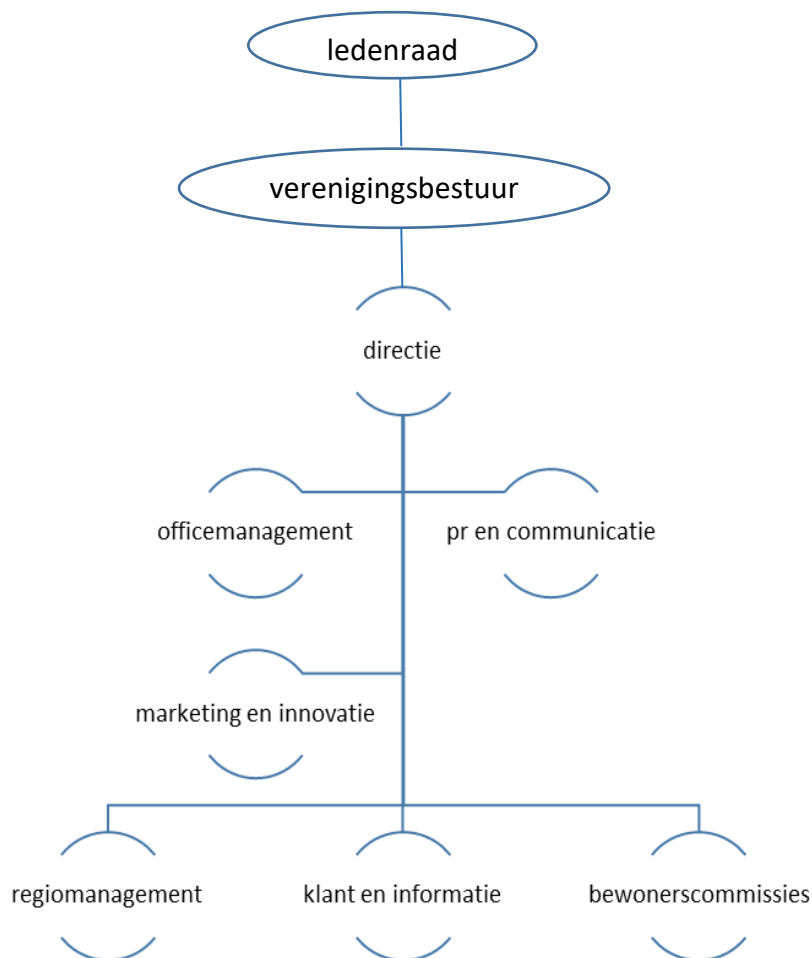


Functiebeschrijving

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-accent ligt overigens op operationeel niveau.

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 groepsverbanden. 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. En levert bovendien een bijdrage aan het beleid van de vereniging. De adviseur bewonerscommissies weet daarin probleem, doel en hoe een gewenst resultaat te behalen is, begrijpelijk en helder neer te zetten.

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 deze halfjaarlijkse collectieve bijeenkomsten 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. Dit proces kent volgordeelijke 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:

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

De adviseur bewonerscommissies produceert schriftelijk onder meer:

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

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 levert hierin een bijdrage wanneer van toepassing
- 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.

7. 'Achtervang' voor de adviseur klant & informatie

Op drukke ochtenden verleent de adviseur bewonerscommissies assistentie aan de adviseur klant & informatie door bij te springen in het beantwoorden van de Hulpdiensttelefoon.

Bij afwezigheid van de adviseur klant & informatie neemt de adviseur bewonerscommissies een aantal taken van de adviseur klant & informatie waar. Naast het beantwoorden van deze telefoon gaat het hierbij om het behandelen van contactaanvragen van leden en/of relaties via de e-mail- en chatfunctie van de Hulpdienst. Onder behandelen wordt verstaan: het beantwoorden van vragen, het uitzoeken van aan De Bewonersraad voorgelegde kwesties aangelegenheden en het terugbellen in voorkomende situaties.