

# SOCIAAL BEHEER EN LEEFBAARHEID



## **KERNACTIVITEITEN ANNO 2020**

Sociaal beheerders van woningcorporaties zijn gericht op het optimaliseren van de leefbaarheid in de wijken, een groot maatschappelijk vraagstuk. Ze signaleren problemen in een vroeg stadium. Huurders activeren en problemen voorkomen heeft voorrang op problemen oplossen. Problemen en vraagstukken worden veelal ad hoc opgelost.

Het werk bestaat uit het signaleren van problemen, voorlichten, adviseren en (corrigerend) begeleiden van individuele of groepen bewoners. Daarnaast stemt de medewerker zaken af met maatschappelijke organisaties en pakt (complexe) problemen beleidsmatig/structureel aan.

## **VERANDERINGEN RICHTING 2025**

De overheid verwacht van mensen meer zelfregie en wil dat zij langer zelfstandig wonen in de eigen woning. Dat zet druk op de leefbaarheid in de wijk. En dat heeft ook invloed op het sociaal beheer door corporaties. Middelen voor het vernieuwen van wijken en het verbeteren van de leefbaarheid zijn beperkt. Dit maakt duurzame en creatieve samenwerking met maatschappelijke organisaties en wijkbewoners noodzakelijk.

Meer zelfregie van huurders én planmatig werken in de wijk vergt van de medewerker Sociaal Beheer probleemoplossend vermogen, flexibiliteit en overtuigingskracht. Daarbij is het is een uitdaging om de verschillende maatschappelijke partijen die actief zijn in de wijk tot samenwerken te bewegen.

Het vraagt verbindingen leggen op allerlei niveaus. Bijvoorbeeld tussen de leefwereld van bewoners en de systeemwereld van de professional. In het werk gaat het om oprechte aandacht voor mensen, nadruk op zelfregie en faciliteren, en daarbij zorgen voor de woningen, directe leefomgeving en de leefbaarheid in de buurt.

### Voorbeelden van ontwikkelingen en innovaties die het dagelijkse werk gaan veranderen:

Oplossingen vinden voor maatschappelijke problematiek

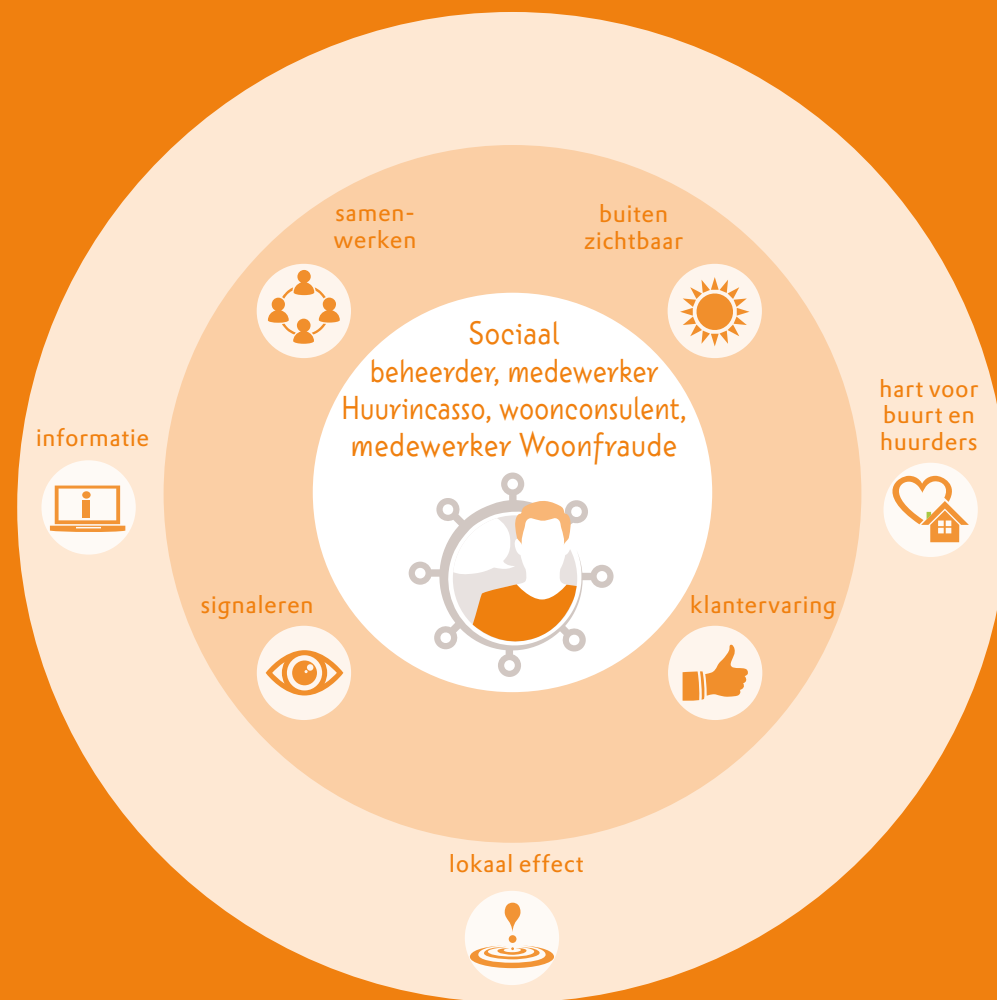
Zelfredzaamheid stimuleren en faciliteren

Complexe buitenwereld vertalen naar passend aanbod en diensten corporaties

Creatieve samenwerking tussen maatschappelijke organisaties, wijken en buurten

Integrale aanpak met de welzijnsketen

Proactief op basis van visuele en integrale informatie



Maatwerk oplossingen met collectieve impact

Klantgericht en dienstverlenend



# SOCIAAL BEHEER EN LEEFBAARHEID

**SOCIAAL BEHEERDER,  
MEDEWERKER HUURINCASSO,  
WOONCONSULENT**

**HUURERSCOACH,  
LEEFBAARHEIDSGEGIDDE**

## ONTWIKKELINGEN TUSSEN 2020 EN 2025:

- Steeds meer huurders vragen om meer ondersteuning
- Woonomgeving en leefbaarheid beïnvloeden elkaar. Actief stimuleren van eigenaarschap van huurders draagt bij aan leefbaarheid
- Stimuleert leefbaarheid vanuit een integrale aanpak en werkt samen met ketenpartners
- Krijgt geïntegreerde informatie aangereikt om op basis hiervan passende oplossingen voor huurders te realiseren
- Dienstverlening en huurdertevredenheid worden belangrijker
- Automatisering en algoritmen ondersteunen bij het maken van keuzes

2020

### WERK

- Verleent diensten aan huurders binnen vastgestelde kaders
- Werkt samen met woningbeheer en onderhoud, en met wijk- en gebiedsbeheer

### SYSTEMEN

- Maakt gebruik van losse systemen waardoor integrale informatie en proces beperkt is/ontbreekt
- Klant heeft beperkte zelfregie in systemen

### PERSONEELS- BEHOEFTE

- Het aantal sociaal beheerders verschilt per corporatie. Hangt af van wijk, buurt en visie van de corporatie

### KENNIS

- Mbo-niveau
- Veel lokale praktijkkennis en ervaring met sociale situatie

### VAARDIGHEDEN EN GEDRAG

- Vaardigheden en gedrag
- Kennis en vaardigheden gericht op wooncomplexen en leefomgeving

2025

- Naast individuele situaties ook gericht op collectieve belangen
- Nadruk op service: woonplezier en leefbaarheid
- Werkt intensief samen met ketenpartners
- Maakt gebruik van data en algoritmen in keuzes, maar maakt zelf een eendoordeel
- Behandelt complexe vraagstukken, standaardprocessen doet de huurder zelf of zijn geautomatiseerd
- Ondersteunt deel van de huurders die niet zelfstandig met automatisering kan omgaan

- Werkt met één systeem voor alle processen: informatie, projecten, individuele en collectieve vraagstukken, contact en afstemming ketenpartners

- Snel meer mensen nodig om huidige vraagstukken op te lossen
- Op lange termijn mogelijk minder werk na automatisering en als huurders in de toekomst deel van het proces zelf uitvoeren

- Mbo plus-/ hbo-niveau
- Algemene en verdiepende kennis van individuele en sociale problematieken
- Mogelijk andere opleidingsachtergronden

- Vooral gericht op woongenot en leefbaarheid
- Servicegericht en dienstverlenend
- Regisseert activiteiten vanuit een integrale blik en kijkt over grenzen van organisatie en vakgebied heen
- Sociale en culturele vaardigheden
- Waarnemen en observeren van individuele of sociale problematiek
- Samenwerken met ketenspecialisten
- Informatievaardigheden: context en verbanden leggen