

# WIJK- EN GEBIEDSBEHEER



## **KERNACTIVITEITEN ANNO 2020**

Beheerders die werken in een wijk of wooncomplex zorgen ervoor dat het daar prettig wonen is, dat de buurt of het complex schoon en veilig is en bewoners geen last hebben van elkaar.

Deze medewerkers houden sociaal en technisch toezicht op huurwoningen en ander vastgoed. Ze lossen problemen op in de woonomgeving en informeren bewoners over woon- en gedragsregels. Ze reageren op meldingen van sociale aard en pakken knelpunten aan om de leefbaarheid te behouden of te verbeteren. Ze nemen initiatieven en organiseren activiteiten om huurders en andere buurtbewoners te laten meedoen.

## **VERANDERINGEN RICHTING 2025**

De samenleving verandert continu en daarmee ook het werk van de wijk- en gebiedsbeheerders. Zij hebben te maken met ingewikkelde overlastsituaties, steeds meer kwetsbare huurders en mondige bewoners. Beheerders moeten daardoor contact onderhouden met een steeds groter netwerk, bijvoorbeeld met de politie, wijkteams en gemeenten. Wijk- en gebiedsbeheerders zijn het eerste aanspreekpunt in de wijk of buurt. Ze zien en horen alles en worden overal voor benaderd. Belangrijke vaardigheden zijn bemiddelen, communiceren met mensen met een taalbarrière en omgaan met agressie en overlast.

Tegelijkertijd stimuleren corporaties dat huurders zelf de regie nemen en zoeken ze nieuwe manieren om zelfbeheer, participatie en integrale wijkaanpak te bevorderen. De beheerders moeten bewoners in beweging krijgen, zodat ze zich eigenaar gaan voelen van hun wijk en bijvoorbeeld samen aan de slag gaan met het groenonderhoud en schoonhouden van de omgeving. Het gaat erom balans te vinden tussen het aanspreken van huurders én hen stimuleren om de situatie te verbeteren.

Voor huurders zal er ook steeds meer veranderen. Reparatieverzoeken of de huur opzeggen gaat vaker digitaal via een app, virtual agent of chatbot. Niet alle huurders kunnen dat, een aantal heeft hierbij hulp nodig.

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



Integrale aanpak met de welzijnsketen

Proactief op basis van visuele en digitale signalen



Beweegt met en tussen de mensen in de buurten en wijken

In samenwerking met ketenpartners



# WIJK- EN GEBIEDSBEHEER

WIJK- OF GEBIEDSBEHEERDER,  
COMPLEXBEHEERDER, HUISMEESTER,  
BUURTBEHEERDER, VVE-BEHEERDER

LEEFBAARHEIDSBEBEERDER

## ONTWIKKELINGEN TUSSEN 2020 EN 2025:

- Wijken en buurten worden steeds diverser, met huurders met allerlei verschillende problemen
- Meer maatschappelijke druk op leefbaarheid maakt zichtbare rol in wijken en buurten belangrijk
- Actief stimuleren van eigenaarschap bij huurders draagt bij aan leefbaarheid en een prettige woonomgeving
- Werkt nauw samen met ketenpartners om de leefbaarheid te stimuleren
- Observeert vaker digitaal en geautomatiseerd
- Beschikt over gecombineerde informatie vanuit verschillende informatiebronnen

2020

### WERK

- Gericht op woningen en huurders
- Sociaal georiënteerd
- Werkt samen met woningbeheer en onderhoud, en met sociaal beheer en leefbaarheid

### SYSTEMEN

- Werkt veelal zonder systemen en informatie
- Maakt incidenteel gebruik van losse systemen

### PERSONEELS- BEHOEFTE

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

### KENNIS

- Vmbo-/mbo-niveau
- Veel lokale praktijkkennis en ervaring met vastgoedonderhoud en -beheer

### VAARDIGHEDEN EN GEDRAG

- Kennis en vaardigheden gericht op wooncomplexen en leefomgeving
- Gericht op woonplezier en leefbaarheid

2025

- Meer aandacht voor huurders en hun leefomgeving
- Interpreteert analyses en past deze toe in de praktijk
- Zichtbaar aanspreekpunt in de wijk voor huurders
- Helpt bij het oplossen van sociale en maatschappelijke vraagstukken
- Werkt nauw samen met professionals in de leefbaarheidsketen
- Observeert en signaleert persoonlijke en leefbaarheidsproblemen en koppelt deze onderbouwd terug aan professionals in de leefbaarheidsketen

- Werkt met één systeem voor alle processen: informatie, observatie en monitoring, projecten, individuele en collectieve vraagstukken, contact en afstemming ketenpartners
- Maakt gebruik van datasystemen en AI om proactief problemen te signaleren

- Meer lokale sociale beheerders nodig om zichtbaar aanwezig te zijn in wijken en buurten

- Mbo-/mbo plus-niveau
- Algemene (brede) kennis van individuele en sociale problematieken

- Servicegericht en dienstverlenend
- Sociale en culturele vaardigheden
- Waarnemen en observeren van individuele of sociale problemen
- Communiceren met andere leefbaarheidsprofessionals