

# WONINGBEHEER EN ONDERHOUD



## **KERNACTIVITEITEN ANNO 2020**

Mensen die werken in het vakgebied woningbeheer en onderhoud zijn verantwoordelijk voor het technisch beheer van de huurwoningen. Hun belangrijkste taken zijn het inplannen, coördineren en uitvoeren van onderhoud en reparatieverzoeken en het daarvoor aansturen van anderen waaronder aannemers.

Het werk is gericht op het beheren en (laten) onderhouden van woningen en hierover contact onderhouden met huurders. Hoe medewerkers dat in dit vakgebied doen heeft rechtstreeks invloed op het woonplezier en de tevredenheid van de bewoners. Plannen en voorbereiden van dagelijkse en planmatige onderhoudswerkzaamheden is onderdeel van hun werk. Verder houden zij zich bezig met het in- en extern coördineren van alle voorkomende activiteiten tijdens de uitvoering van kleine en/of grote nieuwbouw-, sloop- en renovatieprojecten. Mensen in dit vakgebied richten zich daarnaast op het handhaven en verbeteren van de bouwkundige kwaliteit en het waardebehoud van de woningen.

## **VERANDERINGEN RICHTING 2025**

Via woningbeheer en onderhoud is een woningcorporatie zichtbaar aanwezig bij een huurder. Daarin is de tendens meer maatwerk voor en met huurders, die vaak ook in hun wijk participeren. Corporaties betrekken huurders bij bepaalde processen zoals renovaties of planmatig onderhoud. Daarbij is het zoeken naar de juiste balans tussen technische kwaliteit en

ruimte geven aan de huurders. Projectmatig werken, effectief communiceren met collega's, opdrachtnemers en huurders, en creatief om kunnen gaan met veranderingen zijn vaardigheden die steeds meer nodig zijn.

Efficiency is een thema binnen corporaties: zij sturen meer en meer op het gereed hebben van het werk in de vastgestelde tijd en met beschikbare middelen. Bovendien besteden zij onderhoudswerkzaamheden steeds vaker uit. Het is steeds belangrijker om te kunnen samenwerken, binnen en buiten de corporatie.

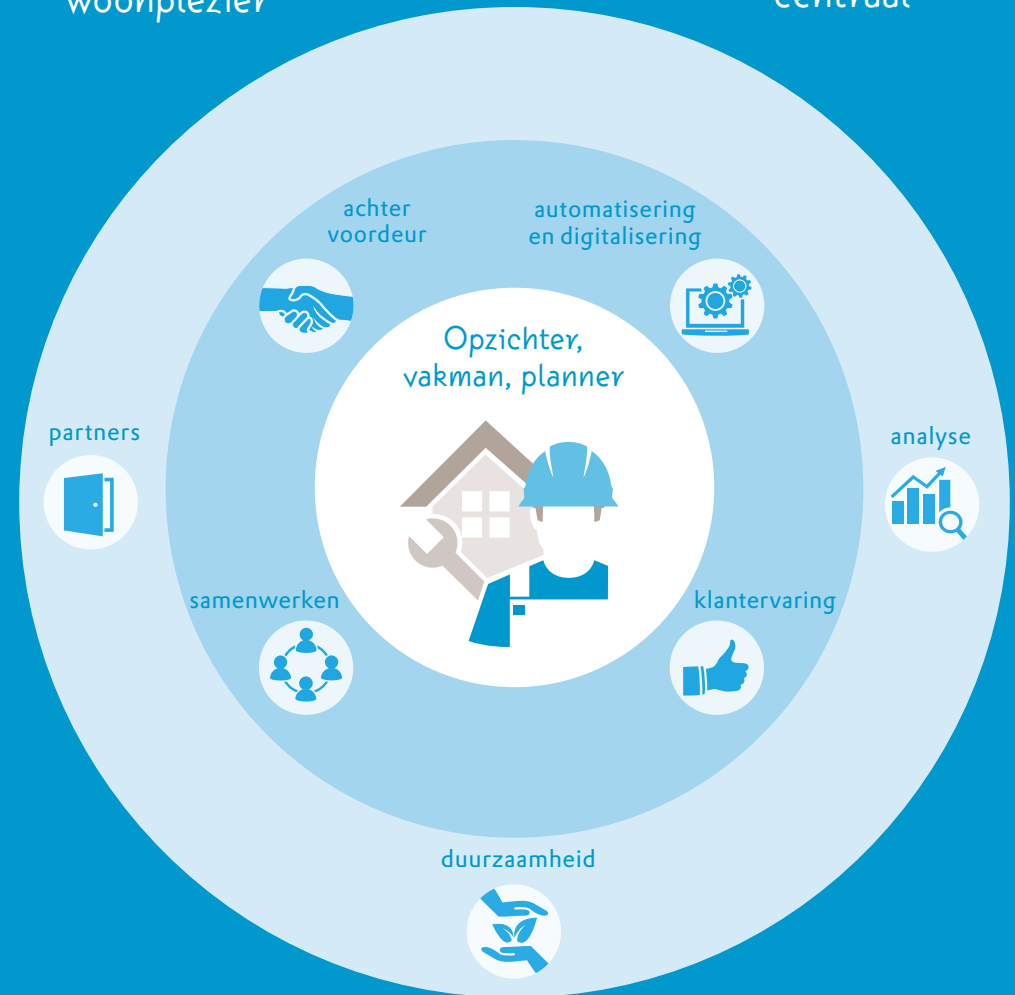
Ten slotte hebben de vele technologische ontwikkelingen, innovaties en duurzaamheid invloed op het werk.

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



Focus op huurder en woonplezier

Klant en leefomgeving centraal



Technisch generalist lost zaken op met specialistische partners

Voor, door en met huurders



# WONINGBEHEER EN ONDERHOUD

**OPZICHTER,  
VAKMAN,  
PLANNER**

**SERVICEMEDEWERKER,  
PROCESREGISSEUR**

## ONTWIKKELINGEN TUSSEN 2020 EN 2025:

- Duurzaamheid is een belangrijk thema
- Past innovaties en nieuwe technieken in ver- en nieuwbouw toe om duurzaamheid en beheer te verbeteren
- Komt bij mensen in huis en trekt aan de bel als het niet goed met hen gaat, raakt zo betrokken bij leefbaarheid
- Betrekt huurders bij onderhoud en beheer
- Gaat meer regie voeren en werkt samen met ketenpartners gericht op preventief onderhoud
- Werkt met één systeem voor alle processen
- Ondersteunt huurders in het gebruik van nieuwe duurzame systemen

2020

### WERK

- Allround technisch beheer van woningen
- Efficiency en klantvriendelijkheid voorop
- Vakman die met zijn handen werkt
- Werkt samen met co-makers en aannemers

### SYSTEMEN

- Maakt gebruik van losse onderhoudssystemen, bijvoorbeeld tools voor planning van de werkzaamheden, beheer van de voorraad

### PERSONEELS- BEHOEFTE

- Kernfuncties: opzichter, vakman, planner
- Er is een tekort aan mensen voor technische functies

### KENNIS

- Mbo-niveau
- Veel lokale praktijkkennis en ervaring met vastgoedonderhoud en -beheer

### VAARDIGHEDEN EN GEDRAG

- Groot oplossend vermogen om zelf problemen te verhelpen
- Technische kennis en vaardigheden
- Efficiënt en doelmatig

2025

- Van techniek naar meer aandacht voor dienstverlening en woongenot huurders
- Werkt intensief samen met de professionals leefbaarheid
- Is breed geschoold, lost technische vraagstukken op en werkt intensief samen met specialistische technische ketenpartners
- Werkt op basis van data en systemen gericht aan oplossingen en het voorkomen van problemen

- Werkt met één systeem voor alle processen: klantportaal, informatie, planning (regie huurder), contact en afstemming ketenpartners
- Gebruikt geautomatiseerde instrumenten en systemen om storingen te analyseren

- Rollen: service-medewerker, procesregisseur
- Aantal uitvoerende technische functies blijft gelijk, inhoudelijk wel anders
- Minder werk voor opzichters, inspectie en planning

- Mbo plus-niveau
- Brede technische kennis (bouw, elektro, installaties en ict)

- Van zelfstandig naar samen problemen oplossen
- Waarnemen en observeren
- Samenwerken met ketenpartners
- Sociale en culturele vaardigheden
- Basisvaardigheden ict