

# “medewerker serviceonderhoud”

*(globale functiebeschrijving)*

Deze functionaris (m/v) plant een afspraak in met de betreffende bewoner (het adres komt voort uit de onderhoudscomponent van het assetmanagement, om bijvoorbeeld meer zicht te krijgen op de onderhoudssituaties van bepaalde woningen), en legt een bezoek van ongeveer 1 uur af in de woning. Twee zaken komen aan de orde:

## 1. De technische staat van de woning:

Aan de huurder zal de vraag worden gesteld welke wensen hij heeft tot reparatie / aanpassing / verbetering van de woning. Op basis van de “top 10” van onze reparatieverzoeken, loopt hij de woning door en controleert:

- Het toilet (reservoir/vlotter)
- Hang- en sluitwerk van deuren en ramen
- Dakgoten (op zicht)
- Installatie (gas, water, elektriciteit)
- Ventilatie
- Badkamer
- Keuken, etc.

Kleine reparaties worden direct uitgevoerd. Voor grotere reparaties zet de functionaris de juiste acties uit, zodat die snel verholpen worden. Het een en ander wordt geregistreerd en vastgelegd in het primaire systeem (via tablet).

## 2. De woonsituatie van de bewoner:

De functionaris stelt vragen als:

- “Woont u (hier) naar uw zin?” en “Hoe gaat het met u?”

Deze zijn bedoeld om snel inzicht te krijgen in hoe het gaat met de gezondheid, zelfredzaamheid, is sprake van eenzaamheid, behoefte aan activiteiten, mantelzorg e.d. Dus belangstelling van de verhuurder voor de persoonlijke situatie van de klant. En tegelijk bredere belangstelling als partner in het wijkteam van de gemeente.

- “Heeft u informatie over het huren nodig?”

De huurder kan hierbij ook aangeven dat hij behoefte heeft aan andere informatie, zoals informatie over (thuis)zorg, wijkverpleging of over zelfredzaamheid, hulp, begeleiding of deelname aan activiteiten.

- “wat kan WEL nog voor u betekenen?”

Hierbij kan gedacht worden aan zaken als contact met WEL, burens, wijkzaken, incassozaken, etc. Eventuele zaken op dit vlak worden door de functionaris opgepakt en in samenwerking met

woonconsulent, huismeester, wijkteam, derde partijen in gang gezet. Hij voert dit niet zelf uit, maar zorgt voor doorgeleiden naar de juiste mensen c.q. instanties.

Om deze twee taken goed uit te voeren, moet de functionaris een “allround-vakman+” zijn, technisch handig en sociaal bekwaam. Op de juiste manier met materialen en gereedschap omgaan, maar ook op de juiste (empathische) manier de situatie van de bewoner kunnen aankaarten en bespreken.

*ongeveer 1620 uur (45x 36 uur) per fte /jaar*

*bezoek + uitwerking: ongeveer 2 uur / adres*

*1 fte – 800 adressen per jaar*

*2 fte – 1600 adressen per jaar*

*Dus in 3,5 jaar zijn alle woningen aan de beurt geweest.*

*Met de inzet van 2,5 fte kunnen alle adressen in 5 jaar tijd 2 keer bezocht worden.*