

Vakgebied Sociaal beheer en leefbaarheid

In 2020 heeft Aedes een onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen binnen corporaties naar 2025 toe. Wat gebeurt er binnen de corporaties en met welke veranderingen in de omgeving hebben zij te maken? Deze ontwikkelingen zijn per vakgebied in kaart gebracht. Hiernaast zie je een samenvatting van resultaten voor jouw vakgebied. Welke herken jij in jouw corporatie en jouw dagelijkse werk?



Ontwikkelingen tussen 2020 en 2025 vanuit het Aedes onderzoek *Werken in de corporatie van de toekomst.*

	2020	Sociaal beheer en leefbaarheid	2025
Het werk	<ul style="list-style-type: none"> • Verleent diensten aan huurders binnen vastgestelde kaders • Werkt samen met woningbeheer en onderhoud, en met wijk- en gebiedsbeheer 	<p>Sociaal beheerder, medewerker huurincasso, woonconsulent</p> <p>▼</p> <p>Huurderscoach, leefbaarheidsregisseur</p> <p>Ontwikkelingen tussen 2020 en 2025:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 eindoordeel • Behandelt complexe vraagstukken, standaardprocessen doet de huurder zelf of zijn geautomatiseerd • Ondersteunt deel van de huurders die niet zelfstandig met automatisering kan omgaan
Systemen	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt gebruik van losse systemen waardoor integrale informatie en proces beperkt is/ontbreekt • Klant heeft beperkte zelfregie in systemen 		<ul style="list-style-type: none"> • Werk met één systeem voor alle processen: informatie, projecten, individuele en collectieve vraagstukken, contact en afstemming ketenpartners
Personeels-behoefte	<ul style="list-style-type: none"> • Het aantal sociaal beheerders verschilt per corporatie. Hangt af van wijk, buurt en visie van de corporatie 		<ul style="list-style-type: none"> • 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
Kennis	<ul style="list-style-type: none"> • Mbo-niveau • Veel lokale praktijkkennis en ervaring met sociale situatie 		<ul style="list-style-type: none"> • Mbo plus-/ hbo-niveau • Algemene en verdiepende kennis van individuele en sociale problematieken • Mogelijk andere opleidingsachtergronden
Vaardigheden en gedrag	<ul style="list-style-type: none"> • Vaardigheden en gedrag • Kennis en vaardigheden gericht op wooncomplexen en leefomgeving 		<ul style="list-style-type: none"> • 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