



# STEINGOED TRAININGEN

EXCELLENT WONING- EN WIJKBEHEER

ECHTE VERDIEPING IN HET FUNCTIONEREN VAN  
MEDEWERKERS



Er komt veel kijken bij succesvol woningbeheer. Van medewerkers van wordt steeds meer verwacht dat ze alwetend zijn en kennis hebben over de vele onderwerpen waarmee ze dagelijks te maken hebben. Functies bij woningcorporaties zijn meestal gericht op het uitvoeren van een specifieke taak. Met het streven naar efficiënte organisaties (minder medewerkers) en een r toenemende maatschappelijke verantwoordelijkheid, wordt van medewerkers verwacht dat ze de onderlinge samenhang van functies begrijpen en dat ze er op toezien dat bedrijfsprocessen tussen de functies goed verlopen. Dit lukt alleen als men zich verdiept in de diverse vakgebieden en begrijpt welke rol ze spelen.

## ALS JE ALLES VAN JE VAK WILT WETEN

Het doel van de training is om de deelnemers alle relevante kennis over de belangrijkste bedrijfsprocessen behorend bij klantgericht woningbeheer tot zich te laten nemen. Van de deelnemers wordt verwacht dat ze zich verdiepen in de vele vakgebieden en dat ze ook tussen de blokken door opdrachten uitvoeren. Deelnemers zullen na afloop van de opleiding beter in staat zijn om beslissingen te nemen omdat ze zich bewust zijn van de consequenties van hun handelen binnen de organisatie. Hierdoor zullen ze efficiënter werken en met veel enthousiasme en betrokkenheid aan het werk zijn.



# STEINGOED TRAININGEN

Onder andere de volgende onderwerpen zullen uitvoerig worden behandeld:

## KLANTGERICHT WERKEN

- Omgaan met mensen die moeite hebben met betalen
- Omgaan met bewoners bij sloop en renovatie
- Omgaan met klanten in overlastsituaties
- Omgaan met boosheid, intimidatie en agressie

## WONING- EN WIJKBEHEER

- Opzetten en behouden van leefbare wijken en buurten
- Opzetten en onderhouden van VVE's
- Omgaan met woningtechniek en reparatieverzoeken
- Omgaan met verhuurmutatie en ZAV

## OVERKOEPELENDE ONDERWERPEN

Huurrecht en corporatief financiën

Wij vinden het belangrijk dat de deelnemers tijdens de training ook met inhoudelijke vragen terecht kunnen bij de trainers. Dankzij de groepsdynamiek kan over vele onderwerpen van gedachten worden gewisseld. Zo kan een antwoord komen van de deelnemers, door intervisie of van de trainers.



# STEINGOED TRAININGEN

## PROFESSIONELE VAARDIGHEDEN

De corporatiemedewerker van nu staat voor grote uitdagingen. Huurders zijn klanten en verwachten ook als zodanig te worden behandeld. Medewerkers die deelnemen in het woningbeheerproces moeten in staat zijn om met de vele belangen rekening te houden. Ze dienen zich rekenschap te geven van hun invloed daarin. Naast het genereren van inhoudelijke kennis zullen de deelnemers ook inzicht krijgen in hun eigen presentatie en handelen. Onze trainers zijn er op gespitst om bij de deelnemers alles eruit te halen wat erin zit

## OPLEIDINGSDUUR 7 BLOKKEN VAN 2 DAGEN.

De opleiding is intensief en bevat veel stof. De opleiding is dan ook verspreid over een periode van bijna drie kwartalen. De opleiding wordt verdeeld in zeven blokken van ieder twee dagen. Iedere zes weken komen de deelnemers bij elkaar voor een nieuw blok. Tussendoor werken de studenten aan concreet benoemde leerpunten. Op deze wijze worden de studenten optimaal begeleid bij het verdiepen van hun functioneren en wordt ze de tijd geboden om de kennis op te nemen, te verwerken, toe te passen en te ervaren.

## UITSLUITEND IN COMPANY

Studenten leren veel van de docenten en de interactie tussen docent en student, maar minstens zo belangrijk is het dat studenten onderling van elkaar leren. Ze moeten elkaar versterken en aansporen om te ervaren en te leren. Steingoed ziet erop toe dat de niveaus en leerdoelen van de studenten complementair zijn. Dit garandeert een gezond en stimulerend groepsproces. Maximaal 12 studenten zullen per opleiding worden toegelaten. Het voordeel van "in company" is de mogelijkheid om maatwerk te leveren. Bij veranderingsprocessen kan dit prettig zijn.



# STEINGOED TRAININGEN

## AANBEVOLEN VOOROPLEIDING

Minimaal enige jaren werkervaring in leidinggevende functies en een MBO/HBO opleiding of MBO/HBO werk- en denkniveau zijn benodigd om het meeste rendement uit de opleiding te halen.

## VOOR DE (SENIOR) MEDEWERKER MET AMBITIE

De opleiding is ontwikkeld voor de midden managementfuncties zoals bijvoorbeeld woonconsulenten, verhuurmakelaars, verhuurmedewerkers, incassomedewerkers, opzichters, sociaal beheerders en wijkteammanagers. Optimaal effect van de opleiding hebben de medewerkers die meer dan één jaar werkzaam zijn bij een woningcorporatie.

## UITVOERIGE SCREENING VOORAF

Om een goed beeld te krijgen van de student worden voorafgaand aan de opleiding alle studenten persoonlijk benaderd. Dit persoonlijk onderhoud aangevuld met schriftelijke testen geeft een goed beeld op basis waarvan de docenten met de studenten gaan werken.

## LOCATIE

In overleg met de opdrachtgever

## OPLEIDINGSKOSTEN

Bij een "in company" aanpak wordt op basis van de behoefte een "tailor made" opleiding samengesteld.

[Offerte aanvragen](#)



# STEINGOED TRAININGEN

## **Blok 1: Klantgericht en pro actief werken**

Dd1: Kennis maken/leerdoelen/inleiding klantgericht werken

Dd2: Professionele Vaardigheden

Dd3: Professionele vaardigheden

Dd4 Volkshuisvesting, SVB en complexexploitatie

Dd5: Klantgericht werken en communiceren

Huiswerk:

Leesopdracht

Goede voornemens

Opdracht: Interview de manager

## **Blok 2: Verhuurmutatie (I)**

Dd1: Bijpraten/inleiding mutatieproces

Dd2: huurrecht (I) Verhuren van woningen

Dd3: Communiceren (met acteur)

Dd4: techniek voor het uitvoeren van woninginspecties.

Dd5: Techniek voor het uitvoeren van woninginspecties excursie

Huiswerk:

Leesopdracht

Uitvoeren mutatie

## **Blok 3: Verhuurmutatie (II)**

Dd1: Bijpraten/ techniek voor het uitvoeren van woningmutaties

Dd2: excursie: Woningmutatie in de praktijk

Dd3: Intervisie en huiswerkopdrachten

Dd4: huurrecht (II) Woning Verlaten en ZAV

Dd5: ZAV: de praktijk

Huiswerk:

Test

Leesopdracht

## **Blok 4: Sociaal Beheer (I)**

Dd1: Bijpraten/inleiding leefbaarheid

Dd2: Leefbaarheid excursie (met gastspreker)



# STEINGOED TRAININGEN

Dd3: Leegbaarheid Intervisie  
Dd4: Professionele vaardigheden  
Dd5 Professionele Vaardigheden

Huiswerk:  
Leesopdracht  
Opdracht leefbaarheid

## **Blok 5: Sociaal Beheer (II)**

Dd1: Bijpraten/ bespreken huiswerkopdracht  
Dd2: Incasso kaders (Martin Blok)  
Dd3: Incassogesprekken (met acteur)  
Dd4: Huurrecht (III) (burenoverlast)  
Dd5: Overlast, de praktijk

Huiswerk:  
Leesopdracht  
Incasso en Overlast opdracht

## **Blok 6: Techniek**

Dd1: Bijpraten en huiswerk  
Dd2: Onderhoudsprocessen bij woningcorporaties  
Dd3 Intervisie  
Dd4: Woningtechniek (III)  
Dd5: Corporatiefinanciën

Huiswerk:  
Leesopdracht

## **Blok 7: Herstructurering**

Dd1: Bijpraten en Inleiding  
Dd2: huurrecht en Herstructurering  
Dd3 gastspreker Herstructurering  
Dd4 Professionele vaardigheden  
Dd5 professionele vaardigheden



# STEINGOED TRAININGEN