



## TRAINING INTEGRAAL SOCIAAL BEHEER

---

# TRAINING INTEGRAAL SOCIAAL BEHEER

De meeste corporaties reageren (meestal) netjes op meldingen, signalen en klachten uit de wijken. De melding komt meestal van een huurder, soms van een corporatiemedewerker of een medewerker van een leverancier; bijvoorbeeld een onderhoudsvakman. Dit systeem werkt helaas alleen goed wanneer problemen consequent en tijdig worden gemeld. Dit gebeurt echter zelden. Er is geen corporatie die op deze, reactieve, manier het Technisch Beheer zou organiseren. Het risico dat technische problemen niet, of te laat worden gemeld en dat dit tot hoge extra onderhoudskosten leidt, is veel te groot. En bovendien, is het niet veel beter om klachten voor te zijn? We brengen onze auto immers ook regelmatig naar de garage en wachten niet het moment af tot we met pech langs de kant van de weg staan. Een goede reden om te bekijken wat je kunt leren van de aanpak van Technisch Beheer om zo het Sociaal Beheer te verbeteren.

Wat zijn nu de risico's die corporaties lopen door reactief Sociaal Beheer uit te voeren? En hoe zou het zijn om ook het Sociaal Beheer proactief en planmatig aan te pakken? Hieronder de grootste risico's op een rijtje en wat tips om problemen te voorkomen.

- **Onnodige problemen en onnodig extra werk**

Veel overlastmeldingen zijn te voorkomen door goede voorlichting. Communiceer heldere regels op gebied van inrichting van de woning, tuinonderhoud en omgaan met gezamenlijke ruimten. Steek daarnaast energie in actieve controle op het naleven van deze regels. Door alleen aan reactief beheer te doen, zadelt de corporatie zichzelf op met onnodig extra werk.

- **Onnodige kosten**

Veel meldingen worden pas in een laat stadium gedaan. De boom is dan al enorm gegroeid, de overlast is maanden gaande en het gras staat al een meter hoog. De oplossing van het probleem kost op het moment van melden al veel moeite én geld. Deze kosten worden of kunnen niet altijd op de veroorzaker worden verhaald. Neem bijvoorbeeld de kosten van een gerechtelijke procedure. Deze zijn niet volledig te verhalen op de veroorzaker en een pragmatische aanpak is dan verstandig; de tuin op knappen of de boom kappen op kosten van de corporatie. Reactief beheer in combinatie met late meldingen leidt tot onnodige extra kosten.

- **Verloedering**

Vuil trekt vuil aan. Vuil heeft een uitstralend effect, dat langzaam maar zeker tot normvervaging leidt. Het blijft zelden bij één verwaarloosde tuin of één graffiti. In verloederde complexen is vaak sprake van een concentratie van problemen: achter de voordeur is van alles aan de hand, de woonomgeving is zichtbaar slecht en er is objectief sprake van veel overlast. Tegelijkertijd wordt er bij de corporatie nauwelijks geklaagd. Niet zelden is (voortijdige) sloop uiteindelijk de oplossing. De tijd, energie en kosten die gepaard gaan met het keren van verloedering zijn gigantisch.

In de training *Integraal Sociaal Beheer* leert u hoe u deze risico's kunt vermijden en zo problemen voor kunt zijn. Wij kiezen voor een aanpak die begint bij de nieuwe huurder. Vooral in de eerste maanden van het contact kun je veel problemen voorkomen. Daarnaast wordt veel aandacht besteed aan gerichte, planmatige activiteiten waarmee u het bewonersgedrag en de woonomgeving in een complex of gebied positief kunt beïnvloeden. Ook gaan we uitgebreid in op de mogelijkheden en onmogelijkheden om huurders te activeren en medeverantwoordelijk te maken voor de kwaliteit van wonen. Uitgangspunt is te komen tot een doordachte, planmatige aanpak waarmee u, samen met netwerkpartners en bewoners, aansprekende en tastbare resultaten boekt.

### Standaard of maatwerk?

De standaard training duurt twee dagen en is geschikt voor groepen van maximaal 12 personen en wordt bij u op locatie uitgevoerd. De training is geschikt voor medewerkers vanaf MBO niveau, zoals woonconsulenten, wijkconsulenten, wijkbeheerders en sociaal beheerders.

*Deze training wordt in overleg met de opdrachtgever aangepast en zo op maat gemaakt*

INHOUD STANDAARD PROGRAMMA	
DAG 1	DAG 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modern Sociaal Beheer: Naar een integrale werkwijze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sociaal Beheer: De verschillende activiteiten in samenhang</li> <li>o De Woningwet en Leefbaarheid</li> <li>o Werken aan de voorkant</li> <li>o Vroeg signalering</li> <li>o Planmatig werken</li> </ul> </li> <li>• <b>Schoon, heel en veilig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o De Broken Windows Theorie: De invloed van de woonomgeving op het gedrag</li> <li>o De kwaliteit van de woonomgeving: Tastbaar en meetbaar?</li> <li>o Wijkscouw, bevindingen en oplossingen</li> <li>o Handhaven van regels en praktisch aanpak van problemen</li> <li>o Blokaanpak en planmatig handhaven</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vroeg signalering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Methoden en checklist</li> </ul> </li> <li>• <b>Planmatig werken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sociaal Beheer en aansluiting op strategisch en tactisch beleid en visie</li> <li>o Plan van aanpak ontwikkelen</li> <li>o Gericht werken aan beoogde resultaten</li> <li>o Toepassen op eigen situatie</li> </ul> </li> <li>• <b>Activeren en betrekken van huurders</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Activeren</li> <li>o Participatie en zelfbeheer</li> <li>o Opzetten en onderhouden van bewonersgroepen</li> <li>o Positief sociaal gedrag bevorderen</li> </ul> </li> <li>• <b>Casebesprekingen</b></li> </ul>

## MAATWERK (ONDERWERPEN TER UITBREIDING/AANPASSING)

De training wordt altijd op maat gemaakt en kan worden uitgebreid of ingekort. Onderstaande onderwerpen kunnen zonder moeite in de training worden verwerkt. Voor meer opties, neemt u gerust contact op.

- **Wet- en regelgeving**
  - o Rechten en plichten van huurders en verhuurder
  - o Mogelijkheden om illegale bewoning, overlast en wanbewoning aan te pakken
  - o De woningwet, prestatieafspraken en leefbaarheid
- **Omgaan met bewonerscommissies**
  - o De overlegwet en de samenwerkingsovereenkomst
  - o Regie voeren
    - De samenwerking versterken
    - Ondersteunen van bewonerscommissies en groepen
  - o Nieuwe vormen van bewonersparticipatie
- **Gesprekstechnieken**
  - o Aanspreken van huurders op woongedrag
  - o Bemiddelingsvaardigheden
  - o Activerende gespreksvoering
  - o Vergadertechnieken
- **Samenwerking en teamontwikkeling**
  - o Werken aan de missie van het team, waar staan we voor?
  - o De samenwerking in het team versterken
  - o Werken aan intern draagvlak
  - o Het netwerk externe samenwerking
- **Aanpak van woonoverlast**
  - o Praktisch stappenplan
  - o Werken met overlastprofielen

### Prijs

De standaard training van twee dagen kost € 2995, - per groep van maximaal 12 deelnemers.

Dit bedrag is inclusief alle voorbereiding, trainingsmateriaal, syllabus en reistijd en exclusief reiskosten. BTW is niet van toepassing.

Neemt u gerust contact met mij op voor meer informatie of een vrijblijvende offerte.  
harry@vactor.nl - 035 200 01 07 – 06 51 81 31 61