

Veranderingen in inhoud, trainingsvorm en behoeftes

## Leren en ontwikkelen bij corporaties in 2020 en de toekomst

**2020 was vanwege corona een uitermate speciaal jaar, ook voor het leren en ontwikkelen van corporatiemedewerkers. Opvallend was het versneld intreden van de digitalisering van het leren. Maar ook het aanbod van trainingen veranderde. Wat viel op in 2020? En hoe gaat het nu verder? Annedien van Ouwendorp, manager van stichting De Corporatie Academie<sup>1</sup> (DCA), geeft een inkijkje in het afgelopen jaar en de toekomst.**

### Leerbehoefte in de toekomst bij corporaties

In 2020 publiceerde Aedes het onderzoek 'Werken in de corporatie van de toekomst'. Waar staat de corporatiesector in 2025 en hoe ziet een woningcorporatie er dan uit? Annedien van Ouwendorp: "Het is goed om te weten hoe die toekomst eruit ziet en waar een functie heen gaat. Mechteld Bottenberg van de Academie heeft daar in opdracht van FLOW een leerbehoefte-onderzoek naast gezet. Dat gaf antwoord op vragen als: waar merk jij dat je jezelf moet gaan ontwikkelen? Hoe wil je dat doen? Hoeveel tijd mag dat kosten? Wie is verantwoordelijk voor de ontwikkeling? Die twee onderzoeken hebben we samengevoegd. Per vakgebied hebben we bekeken wat je op korte termijn (tussen nu en een jaar) wilt ontwikkelen en wat je op lange termijn (2 tot 5 jaar) zou moeten ontwikkelen.

<sup>1</sup> De Academie is een niet-commerciële stichting met een leermanagementsysteem, die vragen ophaalt uit de corporatiebranche en kennis uit de sector toegankelijk maakt voor corporaties. Fonds Leren en Ontwikkelen Wooncorporaties – van en voor de sector – werkt sinds kort intensief samen met DCA.

In de komende vijf jaar zijn er drie ontwikkelthema's die sectorbreed en in alle vakgebieden worden herkend, namelijk:



Veranderende  
huurders



Duurzaamheid  
en energietransitie



Digitalisering  
en data analytics

Vervolgens hebben we per vakgebied bekeken wat de exacte vraag is en of we daar aanbod voor hebben. Dat resulteerde in 2020 al in het inkopen van 70 nieuwe opleidingen. Uitgangspunt daarbij was de vraag in de sector: wat heeft de markt nodig, waar gaat het heen met sector en hoe kunnen we dat doorvertalen naar leeractiviteiten."

**"Wat heeft de markt nodig, waar gaat het heen met sector en hoe kunnen we dat doorvertalen naar leeractiviteiten."**





Bron: [Onderzoek naar de leerbehoeften van corporaties in de toekomst](#)

### Als team verbonden blijven

Wat veranderde er in 2020? "Iedereen riep altijd dat digitalisering belangrijk is. Door corona is dat versneld in de praktijk gebracht", vertelt Annedien. "Voor sommige corporaties was die overstap makkelijk, maar er waren ook corporaties die nog niet met laptops werkten en waar thuiswerken 'verboden' was. Door het versnelde thuis moeten werken is er heel veel geleerd. Maar nu ontstaat de vraag: wat wordt straks de vorm? Gaan we hybride werken, dat wil zeggen een mix van kantoor en online? Gaan we terug naar het oude? In onze gesprekken met corporaties merken we vooral zorgen dat medewerkers niet meer naar kantoor willen komen en dat de verbinding weg is. We zien een sterke behoefte ontstaan aan team-trainingen om als team verbonden en betrokken te blijven."

### Korte lontjes

Volgens Annedien veranderde ook de inhoud van trainingen. "Eind vorig jaar organiseerden we bijvoorbeeld veel agressietrainingen incompany. Daarin is ook aandacht geweest voor je eigen korte lontje. Bewoners werken meer thuis, er is veel meer burenoverlast, corporaties kunnen de wijk niet in,

medewerkers zijn zelf ook moe of hebben wellicht zelf ook last van burenoverlast. Wat doet dat korte lontje met jou? Hoe krijg je daar meer houvast op? Dat waren succesvolle trainingen."

### Leren op je eigen manier

"In deze periode bleek heel duidelijk dat ieder zijn eigen voorkeur heeft voor een manier van leren. We merkten dat alle vormen oké zijn: je kunt een training fysiek volgen, maar ook online. Om aan beide wensen tegemoet te komen, maakten we trainingen hybride. Ook onze trainers hebben we allemaal gecoacht. Technisch over hoe werk je met Teams, didactisch over wat werkt wel en niet goed online. Denk aan: veel kleur, regelmatig pauze, afwisseling, camera's aan hebben staan, kleine groepen, niet gaan muten. Ook handig voor een 'gewoon' Teams-overleg trouwens."

Annedien ziet ook dat er weer meer aandacht komt voor vaktrainingen. "We krijgen bijvoorbeeld veel aanvragen voor veiligheidstrainingen, omdat deze tot voor kort niet konden worden gegeven in coronatijd. Ook blijft er behoefte aan opleidingen rond digitalisering. Medewerkers werken inmiddels met Office 365, maar nu spelen praktische vragen als: waar gaan we documenten opslaan, gaan we kanalen aanmaken, hoe werken we met Teams, hoe met een planner?"

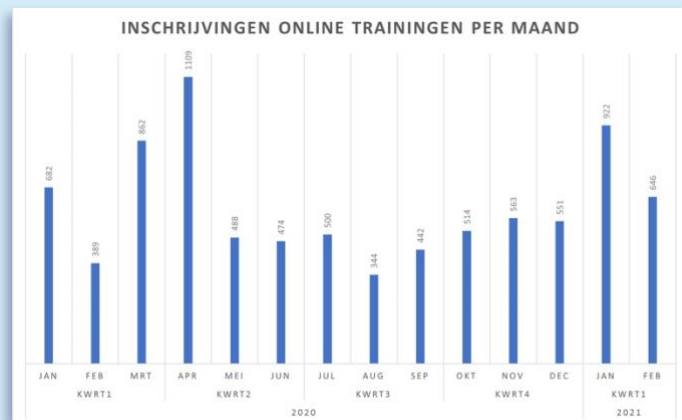
### Meest populaire trainingsonderwerpen in 2020:

- Online training Omgaan met agressie
- Teams
- Excel
- Online samenwerken
- Gezond beeldschermwerk



## Medewerkers betrokken houden

Medewerkers die net in dienst zijn, hebben andere behoeftes dan medewerkers die al langer in dienst zijn. De eerste groep wil graag met collega's sparren en klassikaal trainen. Medewerkers die langer in dienst zijn, zijn afwachtend. Zij schrijven zich pas weer in voor



een training als het weer klassikaal kan. "Het is een uitdaging om die mensen in beweging te krijgen. De meesten doen immers gewoon hun

ding en dat gaat goed vinden ze. Managers hebben daarin een belangrijke taak: persoonlijk contact, vertrouwen geven en de medewerker positief blijven stimuleren. Dat is nu extra lastig omdat je als manager weinig zicht hebt op wat iemand doet. We zien wel dat een leermanagementsysteem dat makkelijker kan maken. Na implementatie van ons leermanagementsysteem – de Academie – bij corporaties schrijven substantieel meer medewerkers zich in voor een training. In de Academie zijn ongeveer de helft van alle corporatiemedewerkers aangesloten, namelijk 12.000. In 2020 waren er 10.343 aangevraagde leeractiviteiten. De behoefte aan een online leeromgeving blijkt groot."

## Corporaties helpen elkaar binnen de Academie

"Wat ik ook zo mooi vind aan de Academie is dat corporaties elkaar helpen binnen het systeem. Kleinere corporaties kunnen gebruikmaken van de kennis die is ontwikkeld door grote corporaties. De Alliantie heeft bijvoorbeeld de e-learning 'Oriëntatie van de volkshuisvesting' ontwikkeld en stelt die voor de hele sector gratis toegankelijk via de Academie. Dat doen we ook voor huurrecht, asbest en dergelijke. Zo proberen we het efficiënter te maken voor de corporaties: ze hoeven niet allemaal hun eigen wiel uit te vinden."

### Wat is de Academie?

De overheid hanteert een leven-lang-ontwikkelbeleid: medewerkers moeten continu leren en ontwikkelen, anders kunnen ze ontwikkelingen niet bijhouden. Volgens Annedien kunnen corporaties – grote én kleine – met de Academie op eenvoudige en betaalbare wijze een rijke leeromgeving creëren voor hun medewerkers. "Ze halen een externe opleidingsafdeling in huis, niet-commercieel met onafhankelijk, eerlijk advies, waarbij ze op afroep ondersteuning kunnen aanvragen met leren en ontwikkelen in de organisatie. Je kunt op een makkelijke manier kennis delen en je hoeft niet overal in de markt naar op zoek te gaan. Vaak denken mensen dat een leermanagementsysteem ingewikkeld en duur is en veel tijd kost. De Academie is een kant-en-klare oplossing die we in drie dagen kunnen implementeren bij kleine corporaties. Daarmee krijgt iedereen toegang tot een online leeromgeving waar 160 (gratis) modules klaarstaan en 240 betaalde trainingen, speciaal voor de corporatiesector. We werken met ruim 80 verschillende opleidingsinstituten. Deze zijn gespecialiseerd in het vakgebied waarvoor ze trainingen verzorgen. Onze rol is opleidingsmakelaar, we makelen tussen vraag van de klant en het aanbod. Daarnaast helpen we de klant met de inkoop van een training die hij zoekt. Als corporatie kun je altijd een eigen training toevoegen, bijvoorbeeld als je een eigen schrijftraining met een eigen schrijfwijzer hebt. De Academie is aangesloten bij Develhub, een netwerk voor bedrijfsacademies. Tijdens de academië-van-het-jaar-verkiezing is de Academie tweede geworden (na de RIVM). Een mooi compliment."