



SAMEN STERKER WORDEN

INTRODUCTIE
VAN HET ABONNEMENT

INHOUD

INLEIDING	3
Waarom dit abonnement?	3
Wat zijn de spelregels?	4
Visie en uitgangspunten op professionalisering	4
VEEL VOORKOMENDE VRAGEN	5
Moet ik voor al mijn medewerkers een abonnement afsluiten?	5
Wat is het minimumaantal medewerkers dat ik kan aanmelden voor een abonnement?	5
Wat wordt bedoeld met functiegroep?	5
Wat is het maximaal aantal medewerkers dat ik kan aanmelden?	5
Kan ik ook voor een kortere periode dan 1 jaar een abonnement afsluiten?	5
Kan ik ook voor een langere periode dan 1 jaar een abonnement afsluiten?	5
Wat als ik een medewerker een training wil bieden die niet in het overzicht staat?	5
Wat als ik een medewerker een training wil bieden die buiten het abonnement valt, maar wel in het overzicht staat?	5
Hoe plannen we trainingen in?	6
Wat als er maar twee medewerkers zijn die ik een bepaalde training wil bieden?	6
Wie maakt de keuze over welke trainingen de medewerkers gaan volgen?	6
ELEMENTEN VAN HET ABONNEMENT	7
Op de hoogte blijven	8
Vakkennis	10
Persoonlijke & professionele ontwikkeling	11
Communicatie	13
Begeleiden van cliënten	15
Groepsgewijs werken	18
Werkgeversbenadering	20
Samenwerken & integraal werken	21

INLEIDING

Waarom dit abonnement?

U bent als manager dagelijks bezig om uw medewerkers aan te sturen en te ondersteunen om optimale resultaten te halen: maximale uitstroom, minimale instroom en optimale (arbeids)ontwikkeling van cliënten die moeite hebben om op de arbeidsmarkt te komen en te blijven. Een behoorlijke uitdaging die onder politieke en financiële druk wordt uitgevoerd. Ook bent u invulling aan het geven aan de decentralisaties waarbij integraal werken steeds belangrijker is geworden.

En dan wil u ook graag een goede werkgever zijn voor uw medewerkers en hen ondersteunen in het aangaan van deze uitdagingen. U vindt het belangrijk om uw medewerkers:

- ➔ Te laten zien dat u de uitdagingen waar zij mee te maken serieus neemt en hen daarbij wil helpen
- ➔ Het makkelijker te maken op de hoogte te blijven van het nieuws, actualiteiten en (onderzoeks)publicaties binnen het sociaal domein (er is eerder te veel informatie, dan te weinig)
- ➔ Handvatten te bieden om op een gezonde manier met werkdruk en veranderingen om te gaan
- ➔ Te helpen met veel plezier, zelfvertrouwen en energie hun werk te doen
- ➔ Een impuls te bieden aan hun vakmanschap
- ➔ Te laten zien dat u hen waardeert voor het werk dat ze dagelijks doen.

Kortom: invulling te geven aan goed werkgeverschap

Tegelijkertijd is dat makkelijker gezegd dan gedaan: u ziet in het aanbod van trainingen, cursussen, actuele publicaties door de bomen het bos niet meer, u wil graag maatwerk bieden zonder dat dat veel tijd en geld kost en u wilt niet elke keer met offertetrajecten, aanbestedingen en verschillende aanbieders te maken hebben.

Het abonnement is dan een perfecte oplossing!

VOORDELEN VAN HET ABONNEMENT

Met het abonnement kunnen u en uw medewerkers profiteren van:

- ▶ Tijdsbesparing bij de inkoop van opleidingen en cursussen
- ▶ Inzet van gespecialiseerde trainers en coaches
- ▶ Lage en optimaal budgeteerbare kosten
- ▶ Geen administratieve rompslomp bij de planning en organisatie
- ▶ 1 vast aanspreekpunt voor alle opleidingsactiviteiten
- ▶ Grotere samenhang tussen verschillende opleidingsactiviteiten en daarmee meer impact
- ▶ Voorkomen van dubbelingen en van 'losse eindjes'
- ▶ Vaste, ervaren trainers en coaches die uw organisatie kennen en samen met uw medewerkers iets opbouwen
- ▶ Maatwerktrainingen, aangepast aan de situatie binnen uw organisatie en de functiegroep van de deelnemers
- ▶ Aanvullende opties zijn altijd mogelijk
- ▶ De trainingen sluiten aan bij het LEERregister van de BVK
- ▶ Aandacht voor kennis, vaardigheden en houding
- ▶ Triggert professionele nieuwsgierigheid en vakmanschap.

Wat zijn de spelregels?

Het abonnement is eigenlijk heel simpel:

- 1) U kiest voor een periode van minimaal 12 maanden welk abonnement u wil afsluiten
- 2) U geeft aan voor hoeveel medewerkers u dit abonnement wilt afsluiten en wanneer u het abonnement wil laten ingaan. Hiervoor geldt een minimum van 8 medewerkers per functiegroep per abonnement
- 3) Wij stellen een overeenkomst op en plannen met u een eerste gesprek om de praktische zaken verder af te stemmen
- 4) We gaan zo snel mogelijk aan de slag!

Visie en uitgangspunten op professionalisering

De afgelopen jaren zijn we anders gaan kijken naar vakmanschap binnen het sociaal domein. We beginnen de professionals (zoals werkconsulent, inkomensconsulent, sociaal werker, schuldhulpverlener, etc.) steeds meer als professionals te benaderen en hun werk als een echt vak zien. Dit geeft terecht erkenning aan de complexiteit van hun dagelijkse werk, maar creëert tegelijkertijd ook (andere) verwachtingen en verantwoordelijkheden. We verwachten bijvoorbeeld minder een uitvoerder of hulpverlener optreedt en meer een regievoerder. Dat de professional zijn eigen werk organiseert, integraal werkt en optimaal samenwerkt met (interne en externe) professionals, gedragsverandering bij cliënten en medewerkers teweegbrengt en daarbij de zelfregie een impuls geeft.

Het is dan ook zaak om deze professionals een krachtige, integrale impuls te geven om deze nieuwe verwachtingen en verantwoordelijkheden het hoofd te kunnen bieden. ZINZIZ biedt een krachtige impuls die blijvende impact heeft. Zodat professionals na onze trainingen, coaching en/of masterclasses effectiever, efficiënter, makkelijker, met meer plezier en zelfvertrouwen, hun werk doen.

Hoe we dingen aanpakken, is minstens net zo belangrijk als *wat* we doen. We werken dan ook vanuit de volgende uitgangspunten:

- ➔ Aandacht voor professionalisering is geen diskwalificatie van wat de professionals al kennen en kunnen, maar een erkenning van de uitdagingen waar de professionals mee te maken hebben en een zorgvuldige ondersteuning daarbij
- ➔ Organisatiedoelstellingen, visie en genoemde thema's vormen uitgangspunt
- ➔ Aandacht voor het versterken van de vaardigheden op de thema's, maar ook voor het versterken van houding, opvattingen en mindset van professionals
- ➔ Variatie in werkvormen om meerdere leerstijlen te bedienen
- ➔ We leren de professionals te leren en regie te pakken op hun ontwikkel- en professionaliseringsproces
- ➔ Geen lesgeven, maar triggeren van expertise
- ➔ Optimaal aansluiten bij de dagelijkse praktijk
- ➔ Aansluiten bij en voortbouwen op aanwezige kennis en expertise
- ➔ Aansluiten bij en triggeren van persoonlijke relevantie
- ➔ De trainers brengen zelf in praktijk wat ze bij de professionals proberen te versterken.

VEEL VOORKOMENDE VRAGEN

Moet ik voor al mijn medewerkers een abonnement afsluiten?

Nee, u bepaalt zelf voor wie u een abonnement afsluit. U kunt het type abonnement en de looptijd van het abonnement bijvoorbeeld variëren per functiegroep.

Wat is het minimumaantal medewerkers dat ik kan aanmelden voor een abonnement?

Het minimumaantal medewerkers dat kan worden aangemeld, is 8 medewerkers van eenzelfde functiegroep.

Wat wordt bedoeld met functiegroep?

Binnen uw organisatie heeft u medewerkers binnen verschillende functiegroepen. Termen voor deze functiegroepen kunnen verschillen, maar u kunt daarbij denken aan:

- ➔ Werkconsulenten, klantmanagers, casemanagers, werkcoaches
- ➔ Praktijkbegeleiders, jobcoaches, werkbegeleiders
- ➔ Inkomensconsulenten
- ➔ KCC-medewerkers
- ➔ Schuldhulpverleners
- ➔ Trainers, workshopbegeleiders.

Wat is het maximumaantal medewerkers dat ik kan aanmelden?

Er is geen maximumaantal medewerkers dat kan profiteren van de abonnementen. In overleg bepalen we de inhoud waarbij gedifferentieerd kan worden naar functiegroep.

Kan ik ook voor een kortere periode dan 1 jaar een abonnement afsluiten?

De minimale periode voor het afsluiten van een abonnement is 1 jaar (12 maanden). De startdatum van deze periode wordt in overleg bepaald en geldt voor alle medewerker waarvoor u het abonnement afsluit. Als u later een enkele medewerker, of een aantal medewerkers wil toevoegen aan een lopend abonnement, dan geldt voor hen de oorspronkelijke looptijd.

Kan ik ook voor een langere periode dan 1 jaar een abonnement afsluiten?

Ja, dat kan. Voor elk aanvullend jaar waarmee u de looptijd vergroot, krijgt u 5% korting, met een maximum van 20%. Eventueel kunt u de looptijd ook nog differentiëren per functiegroep.

Wat als een ik een medewerker een training wil bieden die niet in het overzicht staat?

Het uitgangspunt van het abonnement is dat we die trainingen en workshops bieden die uw professionals ondersteunen in de uitdagingen van hun werk. Als er ondersteuning zinvol is op een thema dat niet in het overzicht staat, gaan we graag met u in overleg. We kijken dan samen met u naar de mogelijkheden voor een in-company training (voor minimaal 8 medewerkers) of voor inschrijving bij een open inschrijfttraining. Deze worden dan meegenomen in het aantal afgenomen dagdelen training in het abonnement.

Wat als ik een medewerker een training wil bieden die buiten het abonnement valt, maar wel in het overzicht staat?

Dat is geen probleem. U kunt uw medewerkers aanmelden voor 'extra' activiteiten die aanvullend op het abonnement worden ingezet. Dan wordt het een optioneel element aanvullend op het abonnement tegen de reguliere tarieven.

Hoe plannen we trainingen in?

Natuurlijk zoveel als mogelijk aansluitend op uw wensen!

Wat als er maar twee medewerkers zijn die ik een bepaalde training wil bieden?

Voor in-company trainingen geldt dat minimaal 8 medewerkers worden aangemeld. Uiteraard gaan we graag samen met u op zoek naar maatwerkoplossingen: wellicht kan de medewerker aanhaken bij training die we verzorgen bij een andere organisatie, of bij een open inschijfftraining.

Wie maakt de keuze over welke trainingen de medewerkers gaan volgen?

Dat hangt ervan af hoe u dit in uw organisatie heeft georganiseerd. Bepalen de medewerkers dit zelf en melden zij zich aan bij een coördinator of HR-medewerker? Dan sluiten we daar bij aan. Uiteraard kunnen we u hier ook in adviseren, of deze coördinatie voor u verzorgen.



**ELEMENTEN VAN
HET ABONNEMENT**

OP DE HOOGTE BLIJVEN

Interessante publicaties

Het valt niet mee om op de hoogte te blijven van alle informatie. In vakbladen, wetenschappelijke tijdschriften en de populaire media wordt steeds meer gepubliceerd rondom de ontwikkelingen in het sociaal domein. Via dit abonnement ontvang de medewerker elk kwartaal een overzicht van de meeste relevante publicaties, met een korte toelichting, samenvatting en concrete handvatten voor toepassing in uw dagelijkse praktijk. Zodat de medewerker zelf goed kan inschatten welke publicatie interessant voor hem/haar is.

Inspiratiesessies

We organiseren regelmatig colleges en inspiratiesessies van 1,5 uur over een actueel en relevant thema. Medewerkers worden dan door een expert bijgepraat over een bepaald thema, zoals:

- ➔ Vertrouwensexperimenten
- ➔ Loonkostensubsidie versus loondispensatie
- ➔ Arbeid als medicijn
- ➔ De wonderde wereld van de GGZ, jeugdzorg, welzijn en WMO en andere aanpalende vakgebieden
- ➔ De wonderde wereld van werkgevers en sociaal ondernemerschap.

Uiteraard kan dit ook een ander thema zijn, dat stemmen we in goed overleg met u af.

Masterclasses voor (midden-)management

Om te borgen dat de kennis, vaardigheden, methodieken en uitgangspunten van de trainingen voor de professionals optimaal ingebed worden in uw organisatie en ook duurzaam beklijven, is het belangrijk om de link te borgen tussen datgene wat er in de trainingen gebeurt en de aansturing en activiteiten van het management. In deze periodieke management masterclasses besteden we dan ook aandacht aan:

- ➔ Brainstormen over manieren waarop het management de thema's kan borgen:
 - Voorbeeldgedrag
 - Structuren en randvoorwaarden
 - Werkprocessen
 - Aansturing van de professionals.
- ➔ Miniworkshops onder andere over:
 - Invulling geven aan methodisch handelen
 - Het aansturen en faciliteren van resultaatgericht samenwerken
 - Het borgen van lerend vermogen van de organisatie
 - Andere thema's waar uw medewerkers trainingen in volgen.
- ➔ Stand van zaken trainingen en de signalen van de deelnemers en trainers.

Handige hulpmiddelen

Er wordt steeds meer kennis en informatie verzameld in de praktijk, door middel van onderzoek, maar ook door pilots en experimenten. Tegelijkertijd is het lastig om die kennis, te delen met elkaar en te verbinden aan de dagelijkse praktijk. Om te voorkomen dat iedereen voor zichzelf 'het wiel opnieuw gaat uitvinden', of dat kennis onderbenut blijft, ontwikkelen we praktische hulpmiddelen. Elk kwartaal ontvang en de medewerkers een aantal van deze praktische hulpmiddelen. U kunt daarbij denken aan:

- ➔ Checklist voor integrale samenwerking
- ➔ Toolkit om cliënten voorbij de "ja, maar..." te helpen
- ➔ Werkvormen voor een krachtige begeleide intervisie
- ➔ Spiekbriefje voor waarde neutraal werken
- ➔ Checklist welke mate van zelfsturing haalbaar is voor de cliënt.

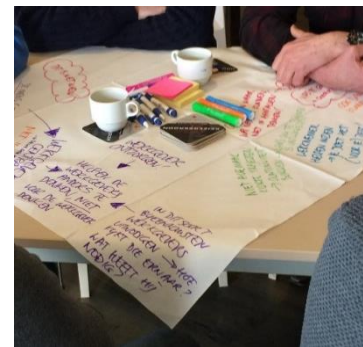
Worldcafé

Een keer per jaar organiseren we een worldcafé met alle professionals van uw organisatie rondom een thema dat voor uw organisatie relevant en actueel is. In overleg kijken we of ook andere stakeholders, zoals werkgevers, cliënten, ketenpartners worden uitgenodigd.

Het worldcafé is een werkvorm waarbij geleund wordt op de gedachte dat het meeste werk en de beste beslissingen geregeld worden in informele gesprekken. En dat juist in ongedwongen omstandigheden, 'met de benen op tafel', de beste gesprekken worden gevoerd, de grootste inspiratie en creativiteit plaatsvindt. Zoals in een café met vrienden of bij de koffieautomaat met collega's. De methodiek van het worldcafé zorgt ervoor dat een grotere groep mensen in korte tijd van gedachten kan wisselen over vraagstukken die actueel en relevant zijn. Het worldcafé richt zich op drie creatieve brainstormrondes die op elkaar voortborduren.

Worldcafé in het kort

- ➔ We starten met een korte toelichting op het programma, de werkwijze en de basisregels voor het worldcafé
- ➔ Daarna gaat iedereen in drie rondes in kleine groepen aan verschillende tafels aan de slag met drie onderwerpen die op elkaar voortbouwen. Op de tafel vinden zij een de vragen voor elke ronde.
- ➔ Er worden kleine tafels gebruikt waaraan vijf tot negen mensen kunnen zitten en iedereen schrijft met kleurrijke markeerstiften op (papieren) tafelkleden hun belangrijkste ideeën en inzichten. Krabbelen en/of met tekeningen zijn ook welkom!
- ➔ Na 30 minuten wordt er gewisseld van tafel en wordt met een nieuwe ronde en nieuwe vragen gestart
- ➔ Elke tafel kent een 'tafelgastheer' die na de gespreksronde aan de tafel te blijft zitten terwijl de anderen van tafel wisselen. De gastheer verwelkomt nieuwe gasten en vat de belangrijkste ideeën, thema's en vragen van de eerste ronde samen en start de vragen van de volgende ronde.
- ➔ Na de drie gespreksrondes hangen we de beschreven tafelkleden aan de muren, zodat iedereen nog eens kan bekijken wat er allemaal is bedacht en is opgeschreven
- ➔ We sluiten het worldcafé af met een borrel, waarbij de 'highlights' van de bijeenkomst nog kort worden samengevat
- ➔ Ook blikken we vooruit: wat gaat er gebeuren met de uitkomsten van het Worldcafé? Hoe borgen we opvolging en eigenaarschap?



Onderwerpen voor een worldcafé

Voor welke onderwerpen leent een worldcafé zich? U kunt dan denken aan de volgende vraagstukken:

- ➔ Hoe geven we samen invulling aan de recente fusie/reorganisatie?
- ➔ Hoe kunnen we interdisciplinaire samenwerking bevorderen?
- ➔ Hoe zorgen we ervoor dat cliënten meer regie nemen?
- ➔ Hoe kunnen we in onze organisatie zo efficiënt mogelijk werken?
- ➔ Hoe gaan we om met duurzame inzetbaarheid in onze organisatie?

VAKKENNIS

Actualiteitensessie Participatiewet

De invoering van de Participatiewet heeft een grote impact op het werkveld van gemeenten en haar professionals. Ook al is de wet een aantal jaren ingevoerd, er bestaan nog steeds misverstanden rondom de kernthema's. Bovendien zijn er regelmatige aanpassingen en ontwikkelingen, zoals de plannen rondom loondispensatie en de vertrouwensexperimenten in een aantal gemeenten. Tijdens deze actualiteitensessie behandelen we de uitgangspunten van de Participatiewet en concrete onderdelen zoals loondispensatie en tegenprestatie. Ook behandelen we actuele ontwikkelingen die impact (kunnen) hebben op de wet- en regelgeving en algemene maatregelen van bestuur.

Actualiteitensessie sociaal domein

Het sociaal domein is sterk aan het veranderen door de invoering van de Participatiewet, maar ook decentralisaties en bezuinigingen. In deze actualiteitensessie besteden we aandacht aan de drie belangrijkste beleidsmatige gebieden: de Participatiewet, WMO en jeugdwet. We staan stil bij de kern en uitgangspunten van deze gebieden, de belangrijkste uitdagingen in de uitvoering van deze wetgeving en de aandachtspunten voor de professionals.

Actualiteitensessie schuldhulpverlening

Er is veel te doen rondom schuldhulpverlening. Er zijn veranderingen doorgevoerd in wet- en regelgeving, er zijn veel organisaties bezig met het verder professionaliseren van de schuldhulpverlening en er zijn steeds meer professionals vanuit verschillende organisaties betrokken bij schuldhulpverlening. Ook komt er steeds meer aandacht voor de gedragscomponenten rondom schulden en de preventie van schulden. Tijdens deze actualiteitensessie nemen we medewerkers mee in deze nieuwe ontwikkelingen.

Privacyborging: werken conform AVG

Er wordt (terecht) veel aandacht besteed aan het borgen van privacy van cliënten. Ingegeven door de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), digitale instrumenten en communicatie, maar ook door integraal werken en samenwerking met (steeds meer) ketenpartners, verandert de manier waarop we de privacy kunnen en moeten borgen. Maar hoe doe je dat op een manier die praktisch ook haalbaar is? En waar moet je precies op letten? Hoe zit het met de privacyborging als je diagnose-instrumenten inzet? Of een rapport aan een collega wil mailen? In deze workshop nemen we de professionals mee in de eisen die de AVG aan professionals stelt, maar vooral ook hoe je daar in de praktijk handen en voeten aan kan geven en doorlopen we een praktische checklist.

Van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij

We zitten middenin een transformatie: van een situatie waarbij 'zorgen voor' de focus had, naar een situatie waarbij 'zorgen dat' de focus heeft. Waarbij zelfredzaamheid, zelfsturing en burgerinitiatieven voorop komen te staan. Deze transformatie brengt in de praktijk veel uitdagingen met zich mee. In deze workshop bespreken we de transformatie van de verzorgingsstaat naar de participatiemaatschappij. We schetsen een historisch plaatje en vertalen dit naar de dagelijkse praktijk. We kijken naar de doelstellingen en focuspunten van de Participatiemaatschappij en hoe deze doorwerken in de praktijk. We behandelen veel voorkomende misverstanden en hebben voldoende ruimte om alle vragen, twijfels en praktische uitdagingen met elkaar te bespreken.

PERSOONLIJKE & PROFESSIONELE ONTWIKKELING

Methodisch handelen – basis

Methodisch werken: een kreet die veel wordt gebruikt. Maar wat is het eigenlijk? En hoe kunnen professionals dat in hun dagelijkse werk toepassen, zonder dat het een academisch/theoretisch verhaal gaat worden? En hoe kan methodisch werken de professionals helpen om meer impact te creëren bij cliënten en hun caseload makkelijker te managen? In deze training gaan op een andere manier kijken naar methodisch werken, het omgaan met 'fouten' en richten we ons op de 4 elementen van methodisch werken (doelgericht, systematisch, bewust en procesmatig). We kijken dan vooral naar het praktisch toepassen van methodisch werken.

Time- en energie management

Veranderingen in wetgeving, een grote caseload en persoonlijke eigenschappen van professionals (perfectionisme en een groot gevoel van verantwoordelijkheid) kunnen ervoor zorgen dat een hoge werkdruk ontstaat en dat professionals niet meer effectief hun werk, hun tijd en energie weten te managen. Met een groot risico op ziekteverzuim, lager werkplezier en lagere productiviteit. In deze training ondersteunen we professionals om slimmer hun eigen energie en tijd te managen, valkuilen te voorkomen, prioriteiten te stellen. We nemen ze bovendien mee in praktische tips om het makkelijker te maken om de 'waan van de dag' te verminderen.

Caseload management

Professional zijn verantwoordelijk voor hun eigen caseload. Die vaak groter is dan dat zij zouden willen. Ze zouden meer tijd willen hebben voor het begeleiden van cliënten, maar in de praktijk wordt er vooral van hen gevraagd om slimmer te werken, keuzes maken en prioriteiten te stellen. Dit vraagt om strategisch handelen en de caseload slim managen. In deze training nemen we de professionals mee in de basisprincipes van caseloadmanagement, bespreken we dilemma's, wisselen ervaringen en bieden praktische handvatten om slimmer en efficiënter om te gaan met een grote caseload.

Meer grip op je eigen werk

Er wordt van professionals steeds meer verwacht dat zij hun eigen werk organiseren: dat zij keuzes maken, grenzen aangeven, reflecteren op hun eigen handelen en zich blijven ontwikkelen. In de waan van de dag kan dat soms wat naar de achtergrond verdwijnen. Tijdens deze training starten we met de persoonlijke (werk)visie van de professionals en onderzoeken we welke manier die nu terugkomt in hun werk. Wat maakt dat je doet wat je doet en welke keuzes je maakt. Onderwerpen die aan bod komen, zijn bijvoorbeeld: assertiviteit, zelfmanagement, leer oriëntatie, grenzen stellen en bewaken.

Omgaan met veranderingen

Het sociaal domein is politiek gestuurd en mede daardoor continu aan verandering onderhevig. Dat is een gegeven. Tegelijkertijd maakt het dat voor veel professionals lastig om met veel plezier en zelfvertrouwen hun werk te doen. En mee te bewegen en actief mee te werken aan deze veranderingen. Het risico van weerstand en het wachten 'op de volgende verandering' ligt op de loer. In deze nemen we professionals mee in het omgaan met deze veranderende werkomgeving, en hoe zij daar op een proactieve manier een bijdrage aan kunnen leveren.

Individuele loopbaan oriëntatie

Het is cruciaal dat professionals blijven investeren in hun loopbaan en zich blijven ontwikkelen. Tijdens een aantal individuele coaching sessies besteden we aandacht aan het opstellen van een persoonlijk en professioneel ontwikkelplan, het daadwerkelijk uitvoeren van acties, monitoren van voortgang & bijsturen plan. Met de ondersteuning van een ervaren coach reflecteert de professional op zijn eigen handelen en ontwikkeling.

Individuele coaching: meer plezier & energie

In gesprekken met een ervaren coach, werkt de professional aan zijn/haar persoonlijke en professionele leerdoelen. De professional onderzoekt zijn eigen drijfveren, waarden, normen en overtuigingen ten opzichte van een specifieke ontwikkelvraag. De professional kan klankborden met de coach en krijgt feedback op zijn/haar eigen handelen.

Coaching on the job

Aanvullend op onze trainingen, maar ook als op zichzelf staand element, kunnen medewerkers coaching on the job aanvragen. Dit bestaat uit individuele coaching aan de hand van een concrete praktijksituatie met een cliënt uit de eigen caseload. Er kan dan aandacht worden besteed aan onderwerpen die de medewerker zelf aandraagt. Bijvoorbeeld feedback op zijn/haar handelen in een situatie of gesprek met een cliënt die de professional als lastig ervaart. Of de professional heeft het gevoel dat gesprekken beter zouden kunnen gaan, maar weet niet goed waar het aan ligt. Een coach helpt de professional te achterhalen waar zijn/haar krachten liggen en wat de professional kan verbeteren. Voorafgaand bespreekt de professional met onze coach de doelen van de coaching en waar hij/zij precies feedback op wilt. De coach is aanwezig bij een gesprek met een cliënt en geeft aan de hand van observaties kritische, opbouwende feedback.

COMMUNICATIE

Oprissen gesprekstechnieken

Het gesprek met de cliënt is de kern van het werk van de meeste professionals en hét middel om cliënten te informeren, motiveren en activeren. Ook al hebben professionals er in het verleden een opleiding en eerdere trainingen in gevolgd, gesprekstechnieken vragen om regelmatig opgefrist te worden. In deze training gaan de professionals terug naar de basis van effectieve én efficiënte communicatievaardigheden: hoe bouw je een effectief gesprek op, en hoe voer je regie over een gesprek zonder de cliënt alle ruimte te ontnemen. We kijken naar vier niveaus van communicatie, veel voorkomende valkuilen in communicatie en hoe de professionals deze kunnen voorkomen.

Gesprekstechnieken (arbeidsparticipatie)

Het gesprek met de cliënt is hét middel om cliënten te motiveren en activeren richting optimale arbeidsparticipatie. Maar een goed gesprek voeren is soms lastiger dan wordt gedacht. Hoe hou je als professional de regie en borg je dat de cliënt de gewenste resultaten realiseert? In deze training worden de basis gespreksvaardigheden opgefrist en leren de professionals technieken die een stap verder gaan, zoals reflectief luisteren, specifieke positieve feedback en het ombuigen van weerstand, en technieken gericht op het versterken van zelfredzaamheid en probleemoplossend vermogen.

Gesprekstechnieken (inkomen)

Consulenten inkomen hebben regelmatig (telefonische) gesprekken met cliënten. In deze (vaak korte) momenten is het belangrijk om informatie over te dragen op een manier dat de cliënt het snapt, onthoudt en er naar gaat handelen. Ook hebben zij veel te maken met vragen, twijfels en weerstand. In deze training frissen we de belangrijkste gesprekstechnieken op, specifiek voor de context en de dagelijkse praktijk van inkomensconsulenten.

Gesprekstechnieken (schuldhulpverlening)

Bij het begeleiden van cliënten in het verminderen van schulden, is het gesprek een belangrijk middel. In deze gesprekken kunnen de professionals samen met de cliënt veel bereiken, maar kan het ook voorkomen dat ze vastlopen en dat de professional en cliënt niet veel verder komen. In deze training frissen we gesprekstechnieken op, specifiek voor de context en dagelijkse praktijk van de gemeentelijke schuldhulpverlening. We kijken naar verschillende technieken om informatie over te dragen, vragen te beantwoorden en weerstand te doorbreken. Ook kijken we naar het beïnvloeden van gedrag van de cliënt in het omgaan met geld en met schulden.

Voeren van lastige gesprekken

Wat maakt een gesprek lastig? Is het omdat de cliënt niet doet wat van hem/haar wordt verwacht? Zit er geen voortgang in het traject? Is de cliënt meester in het manipuleren van het traject? Of heeft gebrekkige taalvaardigheid van de cliënt invloed op de voortgang? Kortom, de tijd is gekomen om te confronteren en datgene wat er gebeurt op tafel te leggen. In deze training gaan we aan de slag met mechanismen bij de professional en de cliënt die een gesprek lastig maken, leren professionals hoe zij hun eigen positie kunnen bepalen en gestructureerd feedback kunnen geven. Ook versterken zij de vaardigheden om de cliënt te confronteren, zodat er weer beweging ontstaat in het traject.

Motiverende gespreksvoering (arbeidsparticipatie)

Motiverende gespreksvoering is een bewezen effectieve methode bij cliënten die moeilijk in beweging komen, niet actief meewerken, weerstand vertonen of ambivalent staan tegenover verandering. Motiverende gespreksvoering is oorspronkelijk ontwikkeld voor de verslavingszorg, maar wordt steeds meer binnen het sociale domein ingezet. En dat is niet voor niks, want met motiverende gespreksvoering kun je cliënten motiveren om actiever aan de slag te gaan met het vinden van werk, het realiseren van op-

timale participatie en de regie pakken op hun leven. In deze training gaan we aan de slag met de uitgangspunten en basishouding van motiverende gespreksvoering. Ook oefenen met technieken en lastige situaties uit de eigen praktijk.

Motiverende gespreksvoering (schuldhulpverlening)

Schuldhulpverlening draait steeds meer om het beïnvloeden van het gedrag van cliënten. De cliënt zal gedragsverandering moeten doorvoeren om de oorspronkelijke schulden op te lossen, maar ook om te voorkomen dat hij/zij opnieuw schulden opbouwt. Een lastige opgave, waarbij motiverende gespreksvoering een krachtig hulpmiddel is. In deze training gaan we aan de slag met de uitgangspunten, basishouding en technieken, specifiek gericht op gedrag(sverandering) rondom financiën, geld en schulden. We oefenen met lastige situaties uit de dagelijkse praktijk van schuldhulpverlening.

De kunst van het vragen stellen

Tijdens gesprekken stel je veel vragen: om zicht te krijgen op de situatie van de cliënt, hoe de cliënt denkt over werk, inkomen, geld, welke mogelijkheden hij ziet en welke belemmeringen hij ervaart, een zorgvuldige diagnose te kunnen stellen, te achterhalen hoe de cliënt gemotiveerd en geactiveerd kan worden om zelf oplossingen te vinden. In deze training leren de professionals met vragen stellen een gesprek op een hoger niveau te tillen, cliënten echt te laten nadenken over bepaalde onderwerpen, (zelf)inzicht bij cliënten te vergroten en weerstanden te doorbreken. Ook versterken we de vaardigheid om cliënten via oplossingsgerichte vragen, om hun problemen zelf op te pakken.

Communiceren over sancties en meldplicht

Een onderdeel van het werken met cliënten is het handhaven van wet- en regelgeving. Hoe communiceer je hierover, terwijl je tegelijkertijd een (vertrouwens-)band probeert op te bouwen? Hoe ga je om met vragen en frustraties rondom sancties? In deze training gaan we specifiek in op het communiceren over sancties en meldplicht. Professionals leren om op heldere wijze hun rol en verantwoordelijkheden toe te lichten en sancties op te leggen. We gaan in op veel voorkomende vragen van cliënten en hoe de professionals deze zorgvuldig en duidelijk kunnen beantwoorden.

Effectief feedback geven

Feedback geven is een belangrijke en effectieve techniek in het begeleiden van cliënten. Met feedback kun je een spiegel voorhouden. Iedereen heeft er wel eens training in gehad, en toch blijft effectieve feedback een uitdaging. Altijd zinvol om op te frissen, dus! Wanneer geef je bijvoorbeeld feedback? En met welk doel? En hoe doe je dat op een effectieve, doelgerichte manier? In deze training gaan we op een interactieve manier aan de slag met feedback. We frissen de theoretische achtergrond van de uitgangspunten en de werking op.

Schriftelijke communicatie (rapportages, beschikkingen)

Er wordt veel aandacht besteed aan mondelinge communicatie, maar schriftelijke communicatie is minstens net zo belangrijk. Hoe schrijf je bijvoorbeeld op een efficiënte manier zorgvuldige, volledige en waarde neutrale rapportages? En beschikkingen schrijven vraagt een specifieke vaardigheid: het combineren met leesbaarheid en begrijpelijkheid met het voldoen aan wettelijke eisen. In deze training besteden we expliciet aandacht aan de schriftelijke communicatie in rapportages, dossiers en beschikkingen. We kijken naar de verschillende eisen en veel voorkomende valkuilen.

Schriftelijke communicatie (brieven, e-mails)

Met brieven en e-mails gericht aan cliënten wil je bepaalde doelen bereiken. Maar is de formulering en vorm van deze communicatie wel optimaal voor de doelen die je voor ogen hebt? We zijn inmiddels erg gewend aan communiceren per email, maar daar zitten ook veel risico's aan vast. We kijken in deze training naar de verschillende doelen van deze schriftelijke communicatie, verschillen in communicatie via email, brieven en andere media, veel voorkomende valkuilen en hoe je deze kan voorkomen.

BEGELEIDEN VAN CLIËNTEN

Gedagsverandering (arbeidsparticipatie)

Het beïnvloeden van gedrag is een lastige opgave. Vaak lukt het wel om voor korte duur gedrag te veranderen. Bijvoorbeeld om iemand te leren wat hij/zij moet doen in een specifiek sollicitatiegesprek, of in een week werken. Helaas vervallen mensen vaak in hun 'oude' gedrag, terwijl we juist streven naar duurzame gedragsverandering. In deze training gaan we aan de slag met de basisprincipes van duurzame gedragsverandering en hoe professionals duurzame gedragsverandering bij cliënten kunnen stimuleren gericht op optimale arbeidsparticipatie op zo'n kort mogelijke termijn. De technieken die worden ingezet, zijn geïnspireerd op de SKILLS-methodiek. Een bewezen effectieve methodiek in het duurzaam beïnvloeden van gedrag.

Gedagsverandering (schulden)

Schuldhelpverlening draait steeds meer om het beïnvloeden van het gedrag van cliënten. De cliënt zal gedragsverandering moeten doorvoeren om de oorspronkelijke schulden op te lossen, maar ook om te voorkomen dat hij/zij opnieuw schulden opbouwt. In deze training leren de professionals meer over duurzame gedragsverandering en hoe zij die kunnen stimuleren bij cliënten binnen de context van schuldhelpverlening. De technieken die worden ingezet, zijn geïnspireerd op de SKILLS-methodiek. Een bewezen effectieve methodiek in het duurzaam beïnvloeden van gedrag.

Preventie van schulden

'Voorkomen is beter dan genezen': dit uitgangspunt hanteren we in deze training. We gaan aan de slag met het signaleren van cliënten die risico lopen op (problematische) schulden en maatschappelijke ontwikkelingen die deze risico's vergroten. Ook besteden we aandacht aan gesprekstechnieken om bewustwording, zelfinzicht en motivatie te versterken. We kijken naar het begeleiden van cliënten in budgetteren en versterken van financiële zelfredzaamheid.

Omgaan met emoties en agressie

Helaas krijgen professionals steeds meer te maken krijgen met agressie. Soms heel expliciet en fysiek, soms meer sluipend en verbaal. Wat kunnen professionals doen om agressief gedrag van cliënten zo veel mogelijk te voorkomen? En wat kunnen zij doen als een cliënt toch agressief gedraagt? We kijken daarbij naar persoonlijke grenzen, het agressieprotocol en basisregels van de organisatie en hoe de professionals deze vertalen naar concrete situaties met cliënten. We kijken naar effectieve en de-escalerende gesprekstechnieken en gaan vooral veel oefenen. Ook kijken we naar de impact van een incident met een cliënt. Hoe kunnen professionals er voor zorgen dat zij na een incident met veel plezier, rust, zelfvertrouwen en een open houding naar cliënten weer verder werken?

Doelgericht handhaven

Naast het realiseren van optimale participatie zijn professionals ook verantwoordelijk voor het handhaven van wet- en regelgeving. En die twee dingen lijken elkaar nogal eens te bijten. Hoe kun je nu cliënten ondersteunen om optimaal te participeren en toch de kaders van de Participatiewet en gemeentelijk beleid respecteren? En hoe zet je handhaving in als middel om je doelen te bereiken, zonder dat dit leidt tot willekeur of rechtsongelijkheid? In deze training verkennen we de basisprincipes van doelgericht handhaven en hoe professionals daarover communiceren en rapporteren. De professionals versterken vaardigheden om te handelen vanuit hun eigen positie in het kader van wet- en regelgeving, zonder dat dit averechts werkt.

Krachtige en doelgerichte trajectplannen

Een duidelijk en haalbaar trajectplan helpt de cliënt en de professional inzicht te geven in de rollen en verantwoordelijkheden. Het geeft de professional, als regievoerder, houvast om de voortgang te moni-

toren, gesprekken te voeren met de cliënt en uitvoerende professionals (praktijkbegeleiders, jobcoaches) én de cliënt te coachen op zijn/haar ontwikkeling. Kortom: het zorgt ervoor dat de professional in samenwerking met de cliënt doelgericht te werk kan gaan. In deze training gaan we aan de slag met de ingrediënten voor een doelgericht trajectplan, het bieden van maatwerk zonder dat dat te veel tijd kost en het communiceren over het trajectplan, het vertalen van een plan van aanpak naar concrete actiepunten, de focus van het plan vast te houden in lastige en/of onverwachte situaties in de praktijk.

Effectieve & efficiënte intakes

Een gedegen intake vormt de basis voor een effectief traject met cliënten. Des te belangrijker is het dat deze basis goed in elkaar zit en van hoge kwaliteit is, zonder dat dit veel tijd kost. In deze training besteden we aandacht aan het voeren van een doelgericht intakegesprek, zowel met, als zonder intake-instrument. Hoe kunnen professionals in een korte tijd de relevante informatie boven tafel krijgen om een goede diagnose te kunnen stellen? Hoe borgen zij dat cliënten sociaal wenselijke antwoorden vermijden en vertellen wat er echt speelt? In deze training gaan we actief aan de slag met de sleutelementen van een zorgvuldig, betrouwbaar en efficiënt intakegesprek.

Optimaal benutten van diagnostische instrumenten

Veel professional werken met diagnostische instrumenten, zoals Dariuz, CompetenSYS, Szeebra, of Werkstap. Het stellen van een diagnose blijft mensenwerk, waar het instrument niet leidend is, maar een hulpmiddel voor de professional en de cliënt om te komen tot onderbouwde conclusies en keuzes. Hoe maak je optimaal gebruik van een instrument, borg je maatwerk zonder dat dit veel tijd kost? In deze training gaan we daar actief mee aan de slag en reiken we concrete handvatten aan om het instrument volop te benutten en minder last te hebben van de nadelen.

Workshop motiveren & confronteren

Wat gebruiken professionals het meest om een cliënt aan te zetten tot actie? Hebben professionals een voorkeur voor motiveren of voor confronteren? De meeste mensen hebben een voorkeur voor één van de twee stijlen. Of vinden het lastig om de twee stijlen te combineren. Tijdens deze workshop gaan we aan de slag met de technieken confronteren en motiveren. We bekijken de uitgangspunten, basishouding en voor- en nadelen, maar ook veel voorkomende misverstanden van beide technieken. En we gaan volop oefenen met deze technieken.

Waardeneutraal observeren & werken

In je werk geven professionals ogen en oren goed de kost: zij luisteren niet alleen naar wat de cliënt vertelt of vraagt, maar kijken ook naar de manier waarop hij dit doet. De professional let op lichaamshouding, non-verbale communicatie en andere signalen die de cliënt bewust en onbewust uitzendt. Maar hoe zorg je ervoor dat deze observaties niet door aannames en stereotypen worden beïnvloed? Dat je zuiver naar het gedrag van de cliënt kan kijken en je niet laat leiden door vooronderstellingen? Een lastige opgave, want je hersenen willen nu eenmaal graag de grote hoeveelheid aan informatie over een cliënt 'in een hokje stoppen'. In deze training gaan we aan de slag met deze aannames en vooronderstellingen. Waar komen ze vandaan en hoe kun je ermee omgaan? Hoe kan je waarde neutraal observeren en aannames toetsen?

Begeleiden van cliënten met psychische kwetsbaarheid

Professional krijgen steeds vaker te maken met cliënten met psychische klachten. Dit brengt vaak extra uitdagingen met zich mee. Want de professional is niet opgeleid als psycholoog en hoeft dat ook niet te zijn. Maar hoe kunnen zij cliënten met psychische aandoeningen toch de optimale ondersteuning richting werk bieden? In deze training besteden we dan ook aandacht aan het begeleiden van cliënten met psychische klachten. Wat kunnen professionals wel en niet betekenen voor cliënten? We bespreken veel voorkomende psychische klachten en wat die betekenen voor de arbeidsmogelijkheden

van deze cliënten. We kijken naar het verschil tussen een aandoening en een beperking en hoe professionals cliënten optimaal kunnen ondersteunen richting optimale arbeidsparticipatie. We bespreken dilemma's met een ervaringsdeskundige die ook al jouw vragen kan beantwoorden.

Begeleiden van statushouders

Vluchtelingen hebben vaak een moeilijke tijd achter de rug en hebben de uitdagende taak voor zich om een leven in Nederland op te bouwen en hier sociaal actief te worden. Tegelijkertijd is het (versneld) begeleiden van statushouders naar werk een speerpunt. Hoe kunnen professionals statushouders het beste ondersteunen in optimale arbeidsparticipatie, zodat het ook duurzaam is?

Zelfsturing faciliteren & Bevorderen

Met de omschakeling naar een Participatiemaatschappij wordt er meer gevraagd van de zelfredzaamheid van de cliënt. De focus is meer komen te liggen op eigen keuzes en motivatie. Dit vraagt ook nieuwe vaardigheden en inzichten van de professionals. Hoe faciliteren en versterken zij zelfsturing? Hoe schatten ze in wat haalbaar is, zonder te snel voor cliënten te 'zorgen'? Deze training biedt handvatten en technieken die gemakkelijk in te zetten zijn in verschillende professionele settings.

GROEPSGEWIJS WERKEN

Van individueel naar groepsgewijs

Individueel maatwerk wordt steeds vaker aangevuld of zelfs vervangen door trainingen en een groepsgewijze aanpak, een efficiënte manier om dienstverlening aan veel cliënten tegelijk te bieden. Denk bijvoorbeeld aan het verzorgen van een workshop rechten & plichten, een empowermenttraining of een sollicitatietraining. In deze training leren professionals groepsbijeenkomsten, workshops en trainingen op een effectieve en efficiënte wijze voor te bereiden en uit te voeren. We behandelen de overeenkomsten en verschillen tussen een individuele aanpak en groepsgewijze aanpak. We gaan in op de doelen van de groepsgewijze aanpak: begeleid je een groep omdat je deze wilt informeren, inspireren, motiveren of activeren?

Trainen met meer impact: Train de trainer algemeen

Deze Train de Trainer is ontwikkeld voor de meer ervaren trainer binnen het sociaal domein die op zoek is naar inspiratie om met nog meer impact, plezier en zelfvertrouwen trainingen te verzorgen. In drie interactieve, leerzame en leuke dagen gaan we aan de slag met de basis van het trainersvak, brengen we verdieping aan in technieken om een effectieve groepsdynamiek te borgen en echte, duurzame verandering in het denken en doen van deelnemers te realiseren. In deze training gaan we actief aan de slag met de methodiek uit het [boek Trainen met impact](#).

Ontwerpen van trainingen en workshops

Vaak zijn er al programma's gemaakt voor de training of workshop die interne trainers verzorgen, maar soms ligt er nog geen protocol. Hoe kunnen professionals slim een programma opzetten, dat ondersteunend is aan de doelen en aansluit bij doelgroep? En niet onbelangrijk: die binnen de tijd past die je beschikbaar hebt. In deze training gaan we aan de slag met het ontwerpen van een eigen trainingsprogramma, een workshop rechten en plichten en het ontwerpen van losse trainingsonderdelen. We besteden daarbij extra aandacht aan het ontwikkelen van een programma en werkvormen die effectief zijn bij deelnemers met een slechtere taalbeheersing en/of cognitief denkniveau.

Krachtige groepsvoorlichting

Vaak is de voorlichting over de rechten en plichten die horen bij de Participatiewet het eerste contact dat cliënten hebben met de sociale dienst. Een mooie kans om cliënten niet alleen zorgvuldig te informeren, maar ook om te komen tot een zo kort mogelijk durende uitkeringsonafhankelijkheid en het realiseren van optimale arbeidsparticipatie. In deze training leren professionals vorm te geven aan voorlichting op een leuke en informatieve manier. Zij leren een omgeving te creëren waarin cliënten de vragen stellen die ze hebben en zich bewust te worden van de plichten die bij een bijstandsuitkering komen kijken.

Train de trainer SKILLS

Deze Train de Trainer is specifiek voor de methodiek en werkwijze van SKILLS. SKILLS is een verzamelnaam voor een trainingsmethodiek met als doel: duurzaam realiseren van optimale (arbeids)participatie voor verschillende doelgroepen. Bij SKILLS zijn de methodiek en werkwijze gedetailleerd onderbouwd en uitgeschreven in een handboek voor de trainers en een werkboek voor deelnemers. Het programma kent een zorgvuldige opbouw waarin de trainer deelnemers begeleidt naar inzicht in hun krachten en prioriteiten. Vandaaruit bouw je aan motivatie, zelfvertrouwen en het versterken van vaardigheden. SKILLS is een manier om binnen korte tijd, via interactief en ervarend leren duurzame ontwikkeling en impact te creëren. Na de Train de Trainer zijn de professionals een gecertificeerd SKILLS trainer en krijgt u de beschikking over de digitale versies van de SKILLS protocollen en materialen.

SKILLS opfrisdag

We gaan tijdens de opfrisdag aan de slag met de SKILLS-mechanismen: wat houden die concreet in en hoe pas je die in de praktijk structureel en gestructureerd toe. We gaan oefenen met kerntechnieken zoals specifieke positieve feedback en inoculaties om die weer scherp te hebben zoals ze bedoeld zijn. En iedereen kan lastige situaties of dilemma's uit eigen trainingen inbrengen om met collega-trainers verschillende strategieën te bespreken.

Workshop: analyse huidige protocollen

In deze workshop gaan we aan de slag met een aantal kritische succesfactoren en uitgangspunten voor krachtige protocollen. Daarna doorlopen we aan de hand van een aantal concrete vragen en stappen eigen protocollen en bespreken we alternatieven voor onderdelen, werkvormen of andere elementen.

Training on the job

Trainers leunen je vaak op de terugkoppeling en evaluaties van de deelnemers. Maar dat is niet altijd feedback waar zij wat mee kunnen. Het is dan leerzaam om eens feedback te krijgen van een ervaren trainer, die de professional in actie ziet bij het trainen van zijn eigen cliënten, volgens een protocol waar de professional bekend mee is. Deze training on the job kan aanvullend op diverse Train de Trainers worden ingezet, maar ook als een op zichzelf staand element.

WERKGEVERSBENADERING

Acquisitie- en commerciële vaardigheden (basis)

Een duurzame relatie opbouwen met werkgevers in de regio wordt steeds belangrijker. Dit vraagt echter vaardigheden die voor veel klantmanagers nieuw zijn. Tegelijkertijd moeten accountmanagers uit het bedrijfsleven wennen aan de 'taal' en de 'spelregels' van de publieke sector. In deze training besteden we dan ook aandacht aan:

- ➔ Vraaggericht in plaats van aanbodgericht werken
- ➔ Commerciële strategie opstellen en uitwerken
- ➔ Denken en praten als werkgever
- ➔ Signaleren van (commerciële) kansen & deze ook verzilveren
- ➔ Bouwen aan een goede en duurzame relatie met werkgevers.

Verbinden van cliënt en werkgever

De professional is de cruciale schakel tussen cliënt en werkgever en probeert de belangen van beide te bedienen. Zij willen werkgevers laten inzien dat het plaatsen van een cliënt veel voordelen heeft en dat de risico's veel kleiner en beheersbaarder zijn dan ze wellicht dachten. En willen cliënten een plaatsing bij een werkgever als een kans laten zien in plaats van een bedreiging. In deze training gaan we aan de slag met de strategische keuzes en communicatie om cliënt en werkgever met elkaar te verbinden. We bespreken specifieke casussen uit jouw eigen praktijk. Deze training biedt daarmee praktische handvatten om zowel bij de werkgever als cliënt goed aan te kunnen sluiten.

Borgen van duurzame plaatsingen

Wie heeft het niet meegemaakt? Je zit nog na te genieten van de plaatsing van een cliënt bij een werkgever en hebt er alle vertrouwen in dat het een goede match is. En toch blijkt het na een paar weken toch niet te werken. De werkgever raakt gefrustreerd en is teleurgesteld in het functioneren van de cliënt. Of de cliënt geeft aan het toch niet te kunnen bolwerken bij de werkgever. Een vervelende situatie waarbij je het risico loopt dat je zowel bij de werkgever als de cliënt verder van huis bent dan voor de plaatsing. In deze training gaan we aan de slag met het signaleren van kritische succesfactoren én afbreukrisico's voor duurzame plaatsing. We kijken vanuit de perspectieven van de werkgever en de cliënt. En hoe professionals verwachtingen van beiden kunnen managen zonder dat dit demotiverend werkt.

Relatiemanagement

'Netwerken is net werken'. Ook al weten we dit allemaal, voldoende tijd nemen voor relatiemanagement blijft lastig. In deze training besteden we dan ook aandacht aan de uitgangspunten van relatiemanagement: waarom is het belangrijk en hoe kun je het effectief en efficiënt inzetten? En hoe doe je dat op een manier dat werkgevers er op aan slaan? We kijken in deze training vanuit verschillende perspectieven naar relatiemanagement: wat zou een werkgever bijvoorbeeld belangrijk vinden? En waar zou hij op 'afhaken'? We gaan oefenen met verschillende technieken en werken toe naar een concreet plan voor relatiemanagement voor je eigen netwerk.

SAMENWERKEN & INTEGRAAL WERKEN

Resultaatgericht samenwerken met ketenpartners

Steeds meer sociale diensten en SW-bedrijven fuseren of gaan een verregerende samenwerking aan. Samenwerking binnen een organisatie (samenwerking tussen afdelingen), maar ook tussen organisaties. De cliënt krijgt te maken met verschillende professionals en verschillende organisaties. Resultaatgericht samenwerken tussen deze professionals is dan een belangrijke randvoorwaarde voor het realiseren van duurzame, optimale participatie. In deze basistraining gaan we actief aan de slag met het thema resultaatgericht samenwerken. We besteden aandacht aan uitgangspunten en bouwstenen van resultaatgerichte samenwerking, impuls geven aan het elkaar kennen, begrijpen, waarderen en vertrouwen en communiceren met elkaar. We besteden aandacht aan theorie, maar gaan vooral actief oefenen en brainstormen.

Integraal werken

Het komt steeds vaker voor dat er van professionals gevraagd wordt om integraal te werken. En dat zij met interne, maar ook externe professionals betrokken zijn bij een cliënt of een gezin. Dat vraagt goede afstemming, zorgvuldige en tijdige communicatie en afstemming over doelstellingen en prioriteiten. In deze training besteden we aandacht aan de uitgangspunten van integraal werken, bieden we concrete handvatten om daar in de praktijk invulling aan te geven en gaan we oefenen met lastige situaties. Ook besteden we aandacht aan communicatie, privacyborging en veel voorkomende valkuilen bij integraal werken en hoe professionals die kunnen voorkomen.

Feedback geven aan collega's

Professionals werken dagelijks samen met interne en externe collega's. Meestal gaat dat erg prettig en effectief, maar soms gaat dat ook minder goed. En wordt er vooral over elkaar gepraat, maar niet met elkaar. Elkaar feedback geven kan de samenwerking versterken, maar dat is niet altijd even gemakkelijk. In deze training gaan we op een interactieve manier aan de slag met feedback. We frissen de theorie van feedback op en belichten effectieve technieken om feedback te geven en te ontvangen. We gaan aan de slag met lastige situaties bij het geven van feedback aan collega's.

Begeleide intervisie

In hun werk lopen professionals soms tegen situaties aan of hebben te maken met casussen, waarbij het fijn is om hier advies in te krijgen van andere professionals. Of om aan de hand van casuïstiekbespreking hun samenwerking een impuls te geven. In deze begeleide intervisiebijeenkomsten is dit mogelijk. Onder begeleiding van een ervaren trainer, bespreken professionals eigen casuïstiek omtrent het begeleiden van cliënten in het sociaal domein. Op deze manier ontstaat een lerende omgeving, waarbij de trainer borgt dat de intervisie verder gaat dan 'bijpraten' en leidt tot concrete acties en oplossingen.