

De zorg in 2015: het succes begint bij uw medewerkers.





Inleiding

Alearn ontwikkelt en maakt e-learning modules. Tot onze klanten behoren ook gemeenten. Zij wezen ons op de grote omwenteling in de zorgtaak van de gemeenten. Dit werkt door in de hele organisatie tot aan de balie-medewerkers toe. De mensen moeten hier op worden voorbereid.

Vanuit onze eigen expertise (trainingen voor klantenservicemedewerkers) hebben wij een programma ontwikkeld voor diegene binnen de gemeente en de zorginstellingen die klantcontact hebben. In dit programma zijn twee elementen leidend. Kennis en samenwerking. Kennis van de wettelijke kaders en de achtergrond van de Zorg Nieuwe Stijl. Samenwerking zowel intern als extern met de verschillende zorgaanbieders.

In samenspraak met u wordt de invulling verder uitgewerkt. Denk hierbij aan de specifieke werkwijze die binnen een gemeente geldt en aan de specifieke samenstelling van het Zorg Netwerk. Daarbij is ook veel aandacht in het programma voor de kanteling in houding en aanpak die van de medewerkers gevraagd gaat worden.

Om een goed resultaat te bereiken is meer nodig dan enkel een e-learning traject. Samen met onze trainers hebben wij dan ook een modulair programma ontwikkeld. In dit programma komen alle facetten aanbod, naast kennis en samenwerking, ook werkhouding en gesprekstechnieken.

De vorm zoals wij deze hier presenteren is zorgvuldig tot stand gekomen. Het is een uitgebreid programma geworden. We beseffen dat dit qua tijd en geld een serieuze investering is. Daarnaast bieden we ook de mogelijkheid een specifiek programma samen te stellen uit een aantal van de onderdelen. Neemt u daarover vooral contact met ons op.

In de komende hoofdstukken worden de verschillende onderdelen van het programma toegelicht. Wij hopen dat hieruit de zorgvuldigheid en de gedrevenheid blijkt waarmee wij dit programma hebben samengesteld.

Het Alearn team!



*“Alles zelf doen is optellen.
Samenwerken is vermenigvuldigen”*



Toelichting aanpak

In het directe contact met de klanten is het van belang dat de medewerkers zich gesteund weten door een soepele organisatie. De samenwerking en het vertrouwen tussen de verschillende medewerkers van de gemeente is cruciaal voor het succes van het nieuwe zorgnetwerk. Aandacht hiervoor loopt dan ook als rode draad door het hele programma. In de onderdelen 1, 4 en 6 is dit één van de hoofdthema's. Het programma leent zich ook bijzonder goed om medewerkers van de aangesloten zorginstellingen mee te laten doen.

Bij de invulling van het programma is uitgegaan van het breed juridisch kader waarin zowel de Wmo, de Jeugdwet als de Participatiewet vallen.

Het programma (zie toelichting hiernaast) bestaat uit:

1. **Jour de Coopération**
2. **E-learning**
3. **Rollenspel**
4. **The Game**
5. **Evaluatie**
6. **Sociaal evenement**

De training duurt 3 dagen plus de e-learning en het sociaal evenement. Er wordt gewerkt in groepen van 10 tot 15 personen. De trainingen van de groepen vinden na elkaar plaats; dus groep 1 op maandag, groep 2 op dinsdag, enzovoorts. Hierdoor zal de druk op de organisaties beperkt blijven. Uiteindelijk is iedereen is getraind binnen 6 weken.

Mogelijke doelstellingen van de training zijn:

- **Samenwerken binnen het zorgnetwerk en binnen de gemeente vanuit een sterk teamgevoel**
- **Basiskennis hebben van de praktische toepassing van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet**
- **Gesprekstechnieken beheersen (oa. motiverend, vraag achter de vraag vinden)**
- **Een uniforme werkwijze hanteren (oa. delen van informatie, dossiervorming)**

Samen met u worden specifieke doelstellingen verder uitgewerkt. Vanuit onze expertise zorgen wij voor de vertaling naar een op maat gemaakt programma.

Op de volgende pagina's worden u de onderdelen die de grid vormen van het programma verder toegelicht.

1

Jour de Coopération | 1 dag | 10 á 15 p.

Teamvorming en gebiedsverkenning
Kader en speerpunten

2

E-Learning | 2 uur | individueel

Basiskennis over de praktische toepassing van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet

3

Rollenspel | 1 dag | 10 á 15 p.

Gesprekstechnieken beheersen (oa. motiverend, vraag achter de vraag vinden)

4

De simulatie game | 0,5 dag | 10 á 15 p.

Uniforme werkwijze hanteren en het geleerde in de praktijk oefenen

5

Evaluatie | 0,5 dag | 10 á 15 p.

Evaluatie en ideeën, suggesties voor verbetering werkproces

6

Sociaal evenement | middag/avond | iedereen

Afsluiting met spelelement om de integratie nog te versterken

1

Jour de Coopération

Tijd: 1 dag

Wie: groep van 10 á 15 personen

Aanpak:

Ochtend deel:
inhoudelijke kennis
middag deel:
opdrachten in en rondom
verschillende samen-
werkende instellingen.

Resultaat: Kennismaken,
onderling vertrouwen
kweken,
leren samenwerken,
fundament bouwen
voor de rest van de
training, attitude.



E-Learning

Tijd: ± 120 minuten

Wie: ieder Individueel

Aanpak: Zelfstudie in de vorm van casusvoorbeelden en achtergrond informatie door middel van het inzetten van een e-learningmodule via ons LMS systeem (Learning Management System).

Resultaat: De (basis) kennis van alle medewerkers op een gelijk niveau trekken

Deel 2 | E-Learning**Programma:
± 120 min**

E-Learningmodule die aangeboden wordt via het LMS. De module zal veelal bestaan uit interactieve opdrachten en casuïstiek.

Deze module bestaat uit een standaard gedeelte over de achtergrond en historie van het Nederlandse zorgstelsel en het tweede gedeelte wordt op maat gemaakt in overleg met u.

**Onderwerpen die wat ons betreft behandeld worden zijn onder andere:**

- De eenduidige werkwijze
- Burger centraal
- Denk vanuit Empowerment
- Gebruik van Sociale Netwerk
- Stroomschema TOEGANG ZORG URK
- Vraaggericht werken
- Basistheorie gesprekstechnieken
- Zelfredzaamheidsmatrix
- Dossievorming
- Gezinsplan



De module wordt pas aan de cursist vrijgegeven nadat onderdeel 1 is doorlopen. Middels het LMS kan men zien hoe de cursist heeft gehandeld.

Onze voorkeur is dat de module wordt afgesloten met een toets van bijv. 10 vragen waarvan je minimaal een 6 moet scoren om door te gaan naar onderdeel 3. Hier kunnen we ook een certificaat voor uitgeven bij een voldoende.



3

Het rollenspel

Tijd: 1 dag

Wie: groep van 10 á 15 personen

Aanpak: Training in paren van 2 of 3 met casussen aangereikt door de trainer. Feedback en zelfreflectie.

Resultaat: Kennis toepassen in de praktijk, elkaar aanspreken (feedback), onderlinge informatie uitwisseling, vaardigheden trainen, Attitude, de vraag achter de vraag achterhalen.

Programma:

8.30 uur - 12:00 uur: In dit deel gaan we de opgedane kennis toepassen in de praktijk. Er zal een kort theoretisch gedeelte zijn, de nadruk van deze dag ligt echter op het oefenen van de nieuwe werkwijze en de nieuwe elementen die de veranderingen van het huidige zorgstelsel met zich meebrengt. Dit doen we door middel van rollenspellen.

De casussen die we gaan behandelen worden in samenwerking met u gemaakt. Doel hierbij is om de casussen zo nauw mogelijk te laten aansluiten bij de specifieke situatie in uw gemeente.

Onderdelen die vandaag aan bod komen zijn:

- Gesprekstechnieken
- LSD (Luisteren Samenvatten Doorvragen)
- Feedback geven en ontvangen
- Gebruik maken van Sociaal Netwerk
- Burger(vraag) centraal
- Proces van het aanwijzen van een zorg coördinator
- Samenwerken
- Denk vanuit Empowerment
- 1 gezin, 1 plan, 1 aanpak

12.00 - 13.00 uur: Lunchen
17.00 uur: Evaluatie van de dag
17.30 uur: Einde van de dag



4

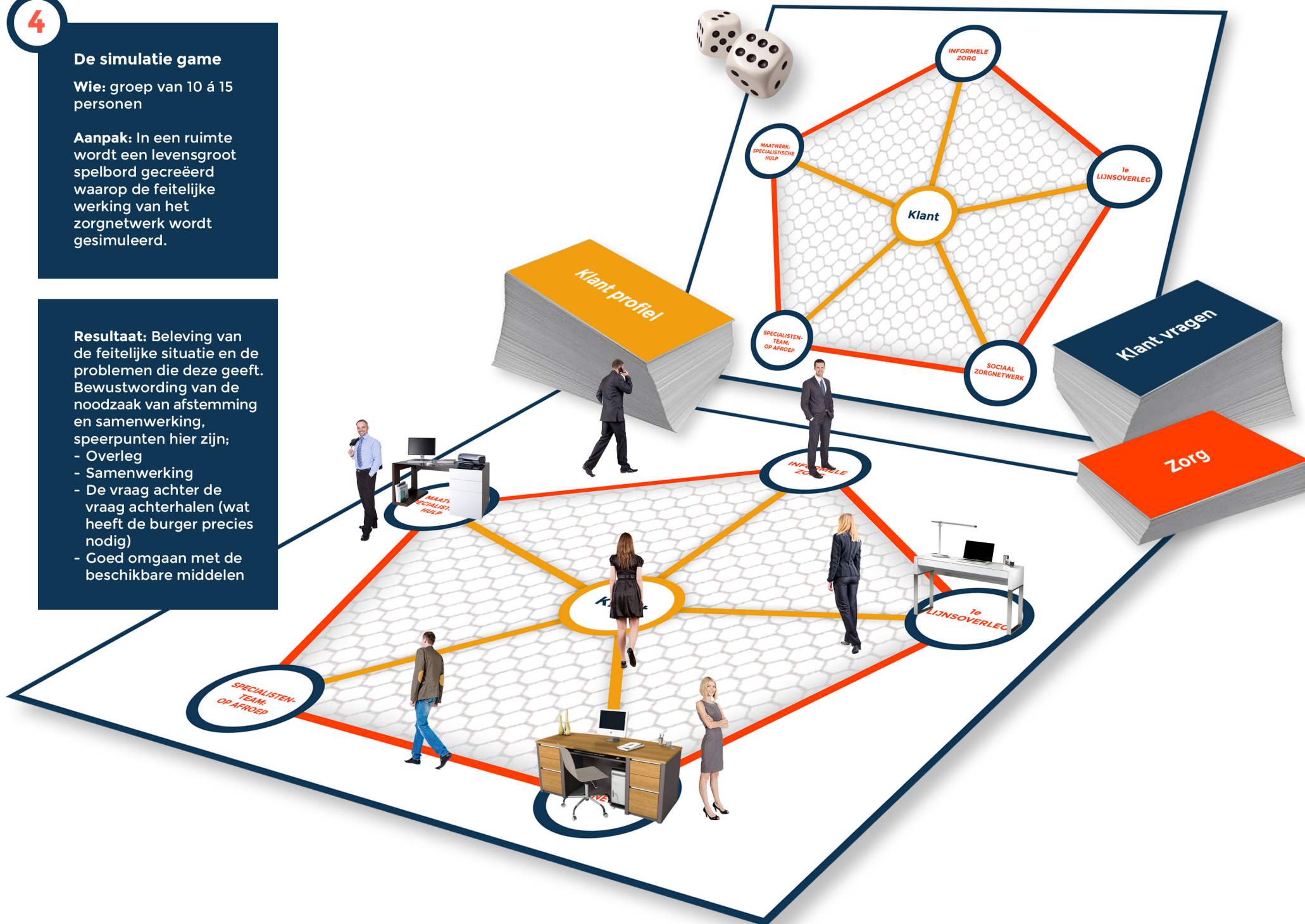
De simulatie game

Wie: groep van 10 á 15 personen

Aanpak: In een ruimte wordt een levensgroot spelbord gecreëerd waarop de feitelijke werking van het zorgnetwerk wordt gesimuleerd.

Resultaat: Beleving van de feitelijke situatie en de problemen die deze geeft. Bewustwording van de noodzaak van afstemming en samenwerking, speerpunten hier zijn;

- Overleg
- Samenwerking
- De vraag achter de vraag achterhalen (wat heeft de burger precies nodig)
- Goed omgaan met de beschikbare middelen



5

Evaluëren om te innoveren

Tijd: halve dag

Wie: groep van 10 á 15 personen

Aanpak: Onder begeleiding van een trainer de leerpunten boven tafel halen en in een brainstorm omzetten in voorstellen voor verbetering

Resultaat: Het ervaren en geleerde bespreken om zo tot verbeteringen te komen.



Deel 5: Evaluëren om te innoveren

Programma:

In Deel 5 gaan we terugkijken op de afgelopen delen.

Wat is er geleerd van de rollenspellen? welke inzichten zijn er voortgekomen uit het spelen van de game?

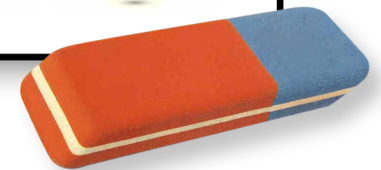
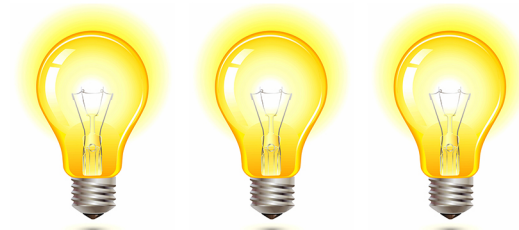
Hoe wordt nu teruggekeken op de leerdoelen zoals deze zijn geformuleerd aan het begin van het traject?

Wat hebben ze al kunnen toepassen in hun dagelijks werk? Hoe werkte dat? Tevens zal er stilgestaan worden bij de praktische toepassing van het principe "1 gezin, 1 plan, 1 aanpak".

Opgedane ervaringen en knelpunten worden in een brainstormsessie behandeld en omgezet in praktische suggesties die als doel hebben de dienstverlening nog verder te optimaliseren.

Iedere deelnemer maakt een lijst van persoonlijke aandachtspunten en praktische tools die bruikbaar zijn in het dagelijks werk.

-/- - 0 + +/+



6

Sociaal event

Tijd: Einde middag/
avondprogramma

Aanpak: Een afsluitend
moment waarin nog een
laatste kennismakingsspel
wordt gespeeld.

Resultaat: Onderlinge
banden versterken,
afstemming creëren
tussen werk en stukje
privéleven van
de mensen.

Nu is het tijd om gezamenlijk het
programma af te sluiten.

Deze avond zal in het teken staan van
samenwerken en netwerken onder het
genot van een borrel en/of BBQ.

Er wordt nog een laatste spel gespeeld
en de projectleider krijgt de gelegenheid
om nog een keer de doelstellingen van
de nieuwe aanpak neer te zetten.

Gedurende alle onderdelen zullen
er foto's en filmpjes gemaakt worden
die we tijdens het afsluitende deel
tonen.

Deze stellen we ook digitaal
beschikbaar aan alle deelnemers.





Programmavoorstel

Vorbereiding en begeleiding

Gedurende het programma zal er een team van trainers en een projectleider voor u beschikbaar zijn. Bij de detail uitwerking in de voorbereiding op het programma wordt in nauw overleg met u het programma inhoudelijk aangescherpt. Na opdrachtverschaffing kan binnen 2 weken hiermee worden aangevangen. Voor de groeps grootte adviseren wij 10 tot 15 personen.

Deel 1 Jour de Cooperation

De inhoud van de Jour de Cooperation wordt na uw briefing definitief uitgewerkt. Aan bod komen alle onderwerpen en hun vertaling naar de spelvorm en de opdrachten. Op de dag zelf wordt actief door de trainers gecoacht.

Wie: groepen van 10 tot 15 personen
- iedere groep onder leiding van een trainer
Duur per groep: 1 dag

Deel 2 E-learning

De bestaande e-learning wordt in overleg aangepast op uw specifieke situatie. Vervolgens wordt er een gepersonaliseerd leermanagement omgeving (LMS) klaargezet met de 'look&feel' zoals u wenst. De leidinggevende of projectleider is in staat de voortgang van zijn/haar team goed te volgen. Er is tijdens kantooruren een supportdesk beschikbaar die ondersteuning biedt voor eventuele vragen.

Wie: Alle deelnemers gaan individueel de e-learning module doorlopen
Duur per persoon: 2-4 uur

Let op: vindt in principe plaats in de tijd die de deelnemer heeft tussen deel 1 en deel 3.

Deel 3 Rollenspel

Naar aanleiding van de eerste briefing is er voldoende instructie gegeven om het rollenspel, de onderwerpen en accenten uit te werken. Tijdens de voorbereiding zal er een concept worden aangeleverd door ons. Het rollenspel wordt door de trainers begeleid en aangestuurd.

Wie: +/- 10 groepen 15 personen
- iedere groep onder leiding van een trainer
Duur per groep: 1 dag

Deel 4 Simulatie game

Voor de simulatie game zal een compleet voorstel worden aangeleverd. Hierin komen situaties voor die kenmerkend zijn voor uw omgeving. Na akkoord zullen de kaartjes, het spel en de instructie gemaakt/gedrukt worden. Tijdens het spel zullen de medewerkers door de trainers begeleid worden.

Wie: +/- 10 groepen 15 personen
- iedere groep onder leiding van een trainer
Duur per groep: 0,5 dag

Deel 5 Evaluatie

Hierbij zullen opmerkingen en reacties uit de eerdere sessies besproken worden en kan worden meegedacht over hoe kennis geborgd kan worden. Deze sessie zal weer begeleid worden door de trainers.

Wie: +/- 10 groepen 15 personen
- iedere groep onder leiding van een trainer
Duur per groep: 0,5 dag

Deel 6 Gezamenlijke afsluiting

Wij maken in overleg met u het programma van de afsluiting. De kosten voor locatie en catering zijn hierbij niet opgenomen.

Wie: Iedereen
Duur: 1 dagdeel

KOSTEN

De totale kosten zullen op aanvraag beschikbaar worden gesteld. Dit omdat het geheel afhankelijk is van de grootte van de groep, en de specifieke wensen die u als organisatie heeft.

Zoals aangegeven kan het programma ook verkort worden uitgevoerd. Kosten per onderdeel vanaf € 150,00 per persoon.

Wie we zijn

Wij brengen én houden de kennis en vaardigheden van uw medewerkers up-to-date. Waardoor uw organisatie slim en succesvol blijft.

We inspireren en motiveren cursisten: we maken leren weer leuk. We gaan bij dit alles creatief te werk, blijven nieuwsgierig, zijn innovatief en staan met beide benen in het digitale hier-en-nu.

Wat we doen

Wij willen u graag adviseren bij de implementatie van e-learning trajecten en willen u ondersteunen om dit zo effectief mogelijk in te zetten.

We begeleiden het hele traject en ontwikkelen samen met u de cursussen. We zorgen dat onze trainingen effectief en efficiënt zijn: effectief, doordat we ons bewust zijn van borging van de leerstof en blended learning, en efficiënt, doordat onze e-learning anytime, anywhere mogelijk is.

Voor wie de cursussen zelf wil ontwikkelen, bieden we het e-learning systeem en de technische ondersteuning. En bovendien ons eigen Learning Management Systeem.

Ons team

Ons team bestaat uit gemotiveerde, positieve en enthousiaste mensen, die in staat zijn om het beste uit elkaar te halen, en die samen met u aan de slag willen. Wij vertalen content naar een creatief en boeiend verhaal. Naast nieuwsgierig en creatief, zijn we ons ook bewust van de huidige tijdgeest, de snelle digitale ontwikkelingen en gaan we innovatief te werk.

Daarnaast beschikken we over een uitgebreid flexibel netwerk van deskundigen op specifieke gebieden (bijvoorbeeld op het gebied van klantenservice). Wij zien het als onze taak om cursisten te inspireren en te motiveren om (nog) meer te willen leren.

Alearn

Prins Hendrikkade 21-6
1012 TL Amsterdam
T 088 100 9060
M contact@alearn.nl



**Caspar Jansen
Venneboer**
Directeur



**Barry
van den Bos**
Business Consultant



**Boudewijn
van Dee**
Interaction Designer



Cathy Storm
Kwaliteit &
Consultancy



Demian Lobo
Grafisch Vormgever



Dre Kampfraath
Art director



**Marinka
van der Kolk**
Storymaker
E-learning



Mursel Sogutlu
Commercieel
Binnendienst
Medewerker



**Suzanne
van der Linden**
Business Unit
Manager



Wendy Bohm
Marketing
en Partner
Management