

WG3, deelresultaat “verkenning passende cursussen en trainingen”

Een van de opdrachten binnen de Werkgroep *Communicatie en domein overstijgende samenwerking* is “Voer een verkenning uit naar passende cursussen/trainingen voor medewerkers van gemeenten en leveranciers over communicatie naar cliënten.” Dit document is het resultaat van deze opdracht.

1. Aanpak

De verkenning is uitgevoerd binnen de gemeenten en hulpmiddelenleveranciers.

Voor de gemeenten is binnen de werkgroep (en het netwerk van de werkgroepleden) geïnventariseerd welke cursussen en trainingen worden ingezet. Het resultaat daarvan is in de bijlage opgenomen.

De vraag is ook op het VNG forum gepubliceerd. Daarop zijn geen reacties geplaatst. Aan de hulpmiddelenleveranciers is dezelfde vraag gesteld. Daarbij werden we geconfronteerd met het gegeven dat het om (concurrerende) ondernemingen gaat. Hoe men omgaat met het opleiden en trainen van personeel is een belangrijk onderdeel van het onderscheidend vermogen. Bij Europese aanbestedingen door gemeenten wordt voor het beoordelen van de kwaliteit regelmatig gevraagd om casussen te beantwoorden, waarin het opleiden en trainen aan de orde komt. Daarnaast is een adequaat opleidingsplan als eis opgenomen in het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen. Het bleek daarom niet haalbaar om met elkaar te delen *hoe* men hun medewerkers ontwikkelt op het vlak van communicatie. De leveranciers gaven aan wel bereid te zijn mee te denken over het *wat* over welke competenties zouden de medewerkers moeten beschikken. Aangezien dat buiten de scope van onze opdracht valt en in de subwerkgroep ‘bejegening’ aan de orde zal komen is hier geen vervolgactie op ondernomen.

2. Wat zijn ‘passende’ cursussen en trainingen

De opdracht is een verkenning uit te voeren naar passende cursussen en trainingen. In aanvulling op het overzicht in de bijlage benadrukken wij dat een cursus of training niet op zichzelf staat. Het onderliggende probleem kan doorgaans niet worden opgelost met uitsluitend een cursus of training, zeker niet als het om een ‘standaard’ cursus of training gaat. Daarbij zijn onder andere de volgende aspecten van belang.

- a) Als het gaat om hoe wordt gecommuniceerd (en hoe die communicatie wordt ervaren) zijn er vaak meer redenen waarom dit niet altijd even goed verloopt zoals je zou willen. Het komt vaak niet alleen door (onvoldoende) kennis en vaardigheden van de persoon. Je zult dus naar het grotere geheel moeten kijken om een verbetering te kunnen realiseren en op meerdere vlakken interventies moeten inzetten.
- b) De beste manier om tot ontwikkeling van vaardigheden en verandering van gedrag te komen is vaak niet een (eenmalige) ‘standaard’ training of cursus. Dat levert onvoldoende leerrendement op; leren en ontwikkelen heeft meer nodig dan dit. Er is een analyse van de onderliggende problematiek nodig. Bij het ontwerpen van een leerinterventie moet onder andere rekening worden gehouden met de persoon (iedereen start vanaf een ander punt dus er is geen ‘one size fits all’ oplossing) en onderwijskundige aspecten (hoe leer je het beste en meeste). Daarbij kun je meerdere soorten (leer- en ontwikkel)interventies inzetten, waaronder een training of cursus.

Kortom: om de communicatie op het gewenste niveau te brengen zal gekeken moeten worden naar de context en waar de problemen écht ontstaan. En hoe je dat kunt oplossen. Als je leerinterventies wilt inzetten, zoek dan vooral de juiste adviseur/trainer/trainingsbureau en grijp niet te snel naar (alleen) een standaard training of cursus.

Bijlage: Voorbeelden van cursussen/trainingen voor medewerkers van gemeenten en leveranciers inzake bejegening ('Hoe cliënten goed & respectvol te bejegenen')

Hieronder is een overzicht opgenomen van *voorbeelden* van cursussen en trainingen. Het is dus geen limitatieve of kwalitatieve opsomming van aanbieders.

Voorbeelden WMO specifiek:

Stimulanz

www.stimulanz.nl

Trainingen voor WMO consulenten, waaronder (o.a.):

- Van vraag naar effect (gesprekstechniek)
- Omgaan met mensen met verward gedrag

Bender

www.bendergroep.nl

Trainingen voor WMO consulenten, waaronder (o.a.):

- Motiverende gespreksvoering
- Omgaan met agressie

Specifiek voor WMO consulenten

WMO Consulenten Nederland

www.wmoconsulentennederland.nl/

Segment

www.segment.nl

Voorbeelden Niet WMO specifiek:

4Dvelopment

4development.nl

Zij sluiten aan bij de actuele vraag van de klant en bieden maatwerk. Zij werken met individuen, teams en management aan hun thema's en ontwikkelvragen, bijvoorbeeld op gesprekstechnieken. Ervaring met gemeentes en zorg in het verleden maakt hen een logische maatwerk partner.

Goodhabitz

www.goodhabitz.com

Online trainingen, waaronder (o.a.)

- Het goede gesprek / Zeggen waar het op staat
- Gesprekstechnieken / Omgaan met agressie

Skillstown

www.skillstown.com

Online trainingen, waaronder (o.a.)

- Klantgerichtheid in het klantencontact
- Wendbaar en weerbaar bij klantgerichtheid

Study2Go

study2go.nl

Online trainingen, waaronder (o.a.)

- Intercultureel communiceren op de werkvloer

Specifieke cursussen

Bestuursacademie Nederland

www.bestuursacademie.nl/persoonlijke-ontwikkeling-en-vaardigheden/communicatie-en-presentatie/training-effectieve-gespreksvaardigheden.html

NCOI Opleidingen

www.ncoi.nl/opleidingen/Mondelinge-Communicatie.html