

Van claimen naar **ware kanteling**

U ziet ze regelmatig voorbij komen; termen als ‘De Kanteling’, ‘Het Gesprek’, en ‘ontschotting’. Misschien wel vaker dan u lief is. Het zijn begrippen die onlosmakelijk zijn verbonden aan de toekomst van uw gemeente en die richting geven aan de transformatie naar de Wmo.

Visionaire statuten, strategisch beleid en abstracte scenario’s vliegen u om de oren. Maar weet u inmiddels al exact wat ‘De Kanteling’ voor u betekent? Heeft u al inzicht in de gevolgen voor uw gemeente en wat dit inhoudt voor de aanpak van uw medewerkers op de werkvloer?

Grote kans van niet. En dat is jammer. Want in plaats van generieke vergezichten heeft u liever een helder inzicht in de actiepunten die u moet afhandelen om uw gemeente klaar te maken voor deze transformatie, nietwaar? Gewoon praktisch en passend waar u meteen mee aan de slag kunt, toch?

Van Brederode geeft u deze inzichten. En meer. Want door onze uitgebreide ervaring in de praktische uitvoering en de operationele toepassing van de Wmo zijn wij specialist in het vertalen van beleid naar de beste pragmatische uitvoering voor uw situatie. Wij volgen onafgebroken de gevolgen die strategisch geformuleerd beleid heeft op uw dagelijkse praktijk. Hierdoor zijn wij in staat om u kraakheldere oplossingen te bieden rondom de praktische toepasbaarheid van ‘De Kanteling’ binnen uw organisatie.

Maar bovenal zijn wij een intelligente en praktische gesprekspartner.

Daar zijn we trots op.

VERHELDERENDE ONDERSTEUNING

Alleen uitvoerige kennis, gecombineerd met kraakhelder inzicht in de praktijk, kan gemeentes voorzien van de competenties die zij nodig hebben voor de uitdagingen van de toekomst.

NIEUWE COMPETENTIES VEREIST

Het zal geen verrassing zijn dat er bij de naderende transformatie van uw gemeente veel complexe uitdagingen komen kijken. Eén van de meest belangrijke op dit gebied is de omslag van uw medewerkers. Om aan ‘De Kanteling’ te kunnen voldoen, is het namelijk cruciaal dat uw huidige loketmedewerkers en Wmo-consulenten zich tenminste thuis gaan voelen in de relevante materie en werkwijze.

In een gekantelde gemeente zijn de taken en verantwoordelijkheden van uw medewerkers fundamenteel anders dan bij het werken volgens het oude Wvg-kader. In plaats dat uw medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het toetsten van aanvragen, moeten ze na de kanteling op een pro-actieve manier en samen met uw burger op zoek naar onderliggende ondersteuningsbehoeften. Dat betekent dat naast accurate kennis van regels en wetten ook competenties als verheldering van probleemanalyses en interpersoonlijke sensitiviteit van doorslaggevend belang zijn.

Er is dus een omslag in denken vereist bij uw medewerkers. Om ervoor te zorgen dat uw gemeente straks de mensen in huis heeft die volgens de richtlijnen van ‘De Kanteling’ samen met uw burgers tot passende oplossingen kunnen komen, is tijd en energie nodig. Loketmedewerkers en Wmo-consulenten die gewend zijn om te denken in objectieve toetsingsaanvragen kunnen niet zonder meer worden ingezet voor het voeren van ‘Het Gesprek’. Om deze nieuwe competenties te laten landen in de routine van loketmedewerkers en Wmo-consulenten is specialistische begeleiding noodzakelijk.

Op basis van onze uitvoerige strategische beleidskennis en jarenlange praktijkervaring hebben wij de specifieke competenties in kaart gebracht die loketmedewerkers en Wmo-consulenten nodig hebben bij het toepassen van ‘De Kanteling’. Om ervoor te zorgen dat uw medewerkers deze kennis en kunde voor zichzelf eigen kunnen maken, heeft van Brederode een gericht opleidingstraject ontwikkeld.

OPLEIDINGSTRAJECT: 'DE WARE KANTELING'

Ons opleidingstraject is er op gericht om uw medewerkers de werkwijze van 'De Kanteling' eigen te laten maken waarbij een sterke focus ligt op de praktische toepassing van de geleerde kennis.

Het totale opleidingstraject bestaat uit drie delen:

1. STARTBIJeenKOMST

Voordat het trainingsprogramma daadwerkelijk begint, is het belangrijk dat er onder alle betrokkenen consensus bestaat over het nut van het traject. In deze fase dragen we er zorg voor dat iedereen weet wat het traject inhoudt zodat we hierna zonder ruis gelijke doelen zullen nastreven.

(maximaal 25 personen per groep)

2. DE WARE KANTELING

In de tweede fase duiken we direct in de inhoud van 'De Kanteling'. Hier gaan we samen met de loketmedewerkers en Wmo-consulenten in op de rolverdeling die hen te wachten staat en hoe ze daar concreet vorm aan kunnen geven. De theorie zal veelvuldig worden gekoppeld aan de specifieke praktijk van uw medewerkers om de impact van de inhoud zo groot mogelijk te maken.

(maximaal 15 personen per groep)

3. COACHING ON THE JOB

Van Brederode heeft een bovengemiddelde focus op de praktische toepassing van kennis. Dit omdat wij geloven dat het aanleren van nieuwe denk- en werkwijzen het beste wordt gerealiseerd wanneer deze worden toegepast op de eigen werkplek. Daarom bieden wij intensieve ondersteuning wanneer uw medewerkers hun nieuw opgedane inzichten in de praktijk gaan brengen. Aan het begin van deze fase formuleren we –in nauw contact met de opdrachtgever- op elke individuele medewerker afgestemde plannings, leerdoelen en evaluatiemomenten.

(één-op-één begeleiding)

Benieuwd naar onze verhelderende ondersteuning en andere mogelijkheden omtrent uw kantelingsproces? Neem dan geheel vrijblijvend contact met ons op via telefoonnummer: 013 - 530 00 13 of mail naar info@vanbrederode.eu

Groepstrajecten

Naast individuele coachingstrajecten zijn ook groepscoachingstrajecten mogelijk, bijvoorbeeld:

- terugkomdagen na een opleiding waarbij aan de hand van opgedane ervaringen specifieke vragen of onderwerpen worden besproken,
- casuïstiek bespreking: aan de hand van concrete casussen worden er zaken besproken en opgelost.

Duur van het traject

Afhankelijk van de beginsituatie en het beoogde resultaat zal een planning worden gemaakt in overleg met de opdrachtgever en betreffende medewerker.

Factoren die van invloed zijn op de begeleidingstijd en de doorlooptijd:

- De ervaring die reeds aanwezig is in het voeren van integrale (gekantelde) vraaggesprekken
- Snelheid van leren
- Voorkeurleerstijl van de medewerker

Het aanleren van nieuwe denk- en werkwijze kan
het beste worden gerealiseerd
door het uitvoeren van de werkzaamheden
op **de eigen werkplek** conform de
nieuwe werkwijze.

Voorbeeldprogramma

1. Startbijeenkomst: Anders denken

- Wmo en de Kanteling; achtergrond van de kanteling (art. 4 lid 2 Wmo.);
 - » Wat is kantelen?
 - » Denken in resultaten
 - » Doel van de Kanteling?
- Wat is er nodig om te kantelen;
 - » De invulling van de gemeentelijke verordening, het gemeentelijk beleid
 - » Aanpassen van het werkproces
 - Meer ruimte voor vraagverheldering (het gesprek)
 - Stimuleren eigen kracht
 - Stimuleren gebruik maken van voorliggende voorzieningen
 - Medische indicatiestelling later in het proces
- Uitvoering van de kanteling.

2. Wmo-consulenten en loketmedewerkers

Dagdeel 1: Anders doen

- Het gesprek;
 - » de vraagstelling
 - » de structuur
 - » de verslaglegging /rapporteren van het gesprek
- De praktische kant van het gesprek (oefenen in de praktijk).

Dagdeel 2: De oplossingen

- Doorlopen van de mogelijke oplossingen;
- Stimuleren van eigen kracht: Hoe doe je dat?
- Onderzoeken van de mogelijkheden van de omgeving;
- Motiveren van de gekozen oplossing (invullen van compensatiebeginsel);
- De (nieuwe) verordening en het motiveren van beslissingen;
- Vaststellen van het oplossingsarrangement;
- Verslaglegging/rapporteren afspraken.

Dagdeel 3: Sociale kaart

- Wat doen we al? Welk aanbod is reeds aanwezig?
- Wat missen we nog?
- Welke te ontwikkelen voorzieningen kunnen individuele voorzieningen voorkomen?

- Relatie naar verordening, beleid en besluit en landelijke ontwikkelingen;
- Waar zijn we al mee bezig? Ontwikkeling van voorliggende voorzieningen;
- Wat gaan we zelf doen?
 - » Wat zijn de Quick-wins, waar doen we wat langer over?
- Nieuwe initiatieven andere gemeenten.
 - » inrichting van eigen sociale kaart
 - » eigen kracht
 - » vraagverheldering methodiek
 - » ontwikkeling nieuwe algemene voorziening ter vervanging van individuele vragen

Dagdeel 4: terugkomdag (3 à 4 weken na het 3de dagdeel)

- Vooraf kunnen vragen en/of bespreekpunten worden doorgegeven;
- Ervaring/bevinding van de afgelopen weken:
 - » algemeen
 - » specifieke voorzieningen
 - » specifieke cliënten

3. De dagelijkse praktijk

Coaching on the Job

Het resultaat van een leertraject wordt afgemeten aan de praktische toepasbaarheid en de vaardigheden die de deelnemer heeft opgedaan. Naast het kennen van theorie is het daarom ook nodig om een nieuwe denk- en/of werkwijze toe te kunnen passen. Uit ervaring weten we dat 'Coaching on the Job' bijdraagt aan een structurele verbetering bij het praktisch leren.

Voordelen van coaching on the Job (begeleiding op de eigen werkplek):

- Geen fictieve casus, maar letterlijk de drempel over;
- Geen rollenspel, maar daadwerkelijk een gesprek voeren met de cliënt;
- Geen vooraf bekende gegevens, maar het zelf verkrijgen van relevante informatie en dit filteren om te komen tot een oplossingsrichting;
- Alleen een oplossingsrichting is niet voldoende, nu nog helder en bondig rapporteren;
- Iedereen heeft zijn eigen voorkeurleer stijl, waar mogelijk wordt het programma hierop afgestemd;
- Bijkomend voordeel is dat het reguliere werk gewoon door gaat, er ontstaan nauwelijks achterstanden als gevolg van het leerproces.

Voorbeeldinrichting Coaching on the Job

Niet iedereen heeft behoefte aan dezelfde mate van ondersteuning. Vandaar dat we twee sporen hebben uitgezet.

Spoor 1

Het eerste spoor betreft medewerkers waarvan de inschatting is dat zij de stap naar de kanteling hebben gemaakt en daarbij nog wat ondersteuning nodig hebben.

Werkwijze:

- Kennismakingsgesprek met deelnemer m.b.t. de leerdoelen;
- Medewerker opdrachtgever selecteert aanvragen die geschikt lijken voor het gekantelde gesprek en plant deze binnen de door de coach aangegeven mogelijkheden;
- Medewerker gaat samen met de coach op pad waarbij de medewerker het gesprek voert en de coach observeert;
- Na het gesprek wordt het gesprek door de coach met de medewerker nabesproken en krijgt deze tips en trucs om om te gaan met de door de medewerker ervaren lastige zaken of opmerkingen van de coach;
- Een aantal weken later wordt dit herhaald met als doelstelling te oordelen wat de medewerker met de informatie van de coach heeft gedaan en wat resterende aandachtspunten zijn;

Tijdinvestering Van Brederode,

- Kennismakingsgesprek coach-medewerker 2 uur (1 uur gesprek , 1 uur verslaglegging)
- Observeren gekanteld gesprek en evaluatie, 2 uur (1,15 uur gesprek, 0,45 uur evaluatie).
- Verslag maken en terugkoppeling leidinggevende (1 uur)
- Observeren 2de gekanteld gesprek en evaluatie, 2 uur (1,15 uur gesprek, 0,45 uur evaluatie)
- Verslag maken en terugkoppeling leidinggevende (1 uur)

Totale tijdsinvestering per medewerker : 8 uur.

Spoor 2

Het tweede spoor betreft de medewerkers waarvan het de inschatting is dat zij meer tijd nodig hebben om zich de kanteling eigen te maken en dit ook te laten zien in woord en gedrag. Het betreft met name het omarmen van het gedachtengoed van de Kanteling en daarmee het stimuleren van en het doorvragen op eigen mogelijkheden.

Werkwijze:

- Kennismakingsgesprek met deelnemer m.b.t. de leerdoelen;
- Medewerker opdrachtgever selecteert aanvragen die geschikt lijken voor het gekantelde gesprek en plant deze binnen de door de coach aangegeven mogelijkheden;

- Medewerker gaat samen met de coach op pad waarbij de medewerker het gesprek voert. Coach observeert. Indien noodzakelijk kan de coach de rol van de medewerker overnemen en “het gekantelde” gesprek” uitvoeren;
- Na het gesprek wordt het gesprek door de coach met de medewerker nabesproken;

Tijdinvestering Van Brederode,

- Kennismakingsgesprek coach-medewerker 2 uur (1 uur gesprek , 1 uur verslaglegging)
- Observeren gekanteld gesprek en evaluatie, 2 uur (1,15 uur gesprek, 0,45 uur evaluatie).
- Voorstel maken voor vervolgtraject en bespreken met leidinggevende (2 uur)
- Maximale begeleiding 4 dagdelen (16 uur)
- Observeren laatste gekanteld gesprek en evaluatie, 2 uur (1,15 uur gesprek, 0,45 uur evaluatie)
- Verslag maken van het totaal traject en terugkoppeling leidinggevende (2 uur)

Tijdsinvestering medewerker

De tijdsinvestering per medewerker: bedraagt maximaal 26 uur. Na het eerste gekantelde gesprek en de evaluatie met de deelnemer zal het exacte voorstel voor begeleiding worden voorgelegd aan de leidinggevende.

