



# Opleidingengids

Perceel 7 – Persoonlijke ontwikkeling

---

# Wie wij zijn

U wilt het beste uit uw mensen halen en daarom investeert u in training en opleiding. Omdat dit veel tijd en geld kost gaat u op zoek naar een bureau dat effectief te werk gaat. Tijdens zo'n zoektocht stuit u veelvuldig op termen als 'maatwerk', 'onderscheidende expertise' en 'geavanceerde methoden'. Het is maar de vraag of dit in de praktijk ook werkt. Wat u nodig heeft zijn doeltreffende interventies die uw organisatie én haar medewerkers laten groeien, zodat een weerbaar, wendbaar en bevolgen geheel ontstaat. RadarVertige gebruikt interventies die echt werken, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek.

## Onderbouwde methodieken

De leerinterventies van RadarVertige zijn gebaseerd op verschillende wetenschappelijk onderbouwde gedragsmodellen. Onder andere het gedragsmodel van Icek Ajzen en oplossingsgerichte gespreksvoering van Berg & De Shazer. Altijd worden deelnemers op een krachtige, positieve en respectvolle manier naar een duurzame verandering in houding en gedrag begeleid.

Belangrijke basisprincipes van deze modellen zijn:

- medewerkers zijn eigenaar van hun eigen leerproces;
- deelnemers zijn de expert (kennis, vaardigheden);
- oplossingsgericht denken en handelen;
- positieve bekrachtiging van wat werkt;
- creëren van onderlinge sociale steun;
- anticiperen op tegenslag en terugval;
- stapsgewijs doelen bereiken;
- stressinoculatie en inhibitie van geconditioneerde reflexen.

## Actief Leren

De leerinterventies van RadarVertige kenmerken zich door:

- *Focus op gedrag*: Verandering wordt zichtbaar in concreet gedrag. Deelnemers leren hun doelen concreet te formuleren en inzichten te vertalen naar nieuwe gedrag voor in de eigen werkpraktijk.
- *Leren door interactie*: Deelnemers leren het beste wanneer ze actief betrokken zijn bij het proces en nieuwe gedrag aan den lijve ervaren en oefenen.
- *Variatie in werkvormen*: Iedere deelnemer heeft een eigen leerstijl en leervoorkeur. We zetten daarom een variëteit aan actieve werkvormen in.
- *Het 0-0-0 principe*: Oefenen, Oefenen en nog eens Oefenen zodat het nieuwe gedrag inslijt.

## Gewenste training niet in Opleidingengids?

RadarVertige biedt altijd maatwerk. Dit kan betekenen dat de door u gewenste training niet in onze Opleidingengids staat. Neemt u gerust contact met één van onze opleidingsadviseurs op. Zij adviseren u graag en ontwikkelen desgevraagd de training waar u naar op zoek bent.

# Inhoud

- 1 Feedback geven, ontvangen en vragen 4
- 2 Oplossingsgerichte gespreksvoering in uw praktijk 5
- 3 Meesterschap in effectief klantcontact met NLP 6
- 4 Confronterende gespreksvoering 7
- 5 Slecht-nieuwsgesprekken 8
- 6 Communiceren met impact 'Zo bedoel ik dat' 9
- 7 Interculturele communicatie 10
- 8 Leiden van hoorzittingen 11
- 9 Overtuigend presenteren 12
- 10 Creatief problemen oplossen met socratische gespreksvoering 13
- 11 Oplossingsgerichte interventiebegeleiding 14
- 12 Effectief teamgedrag 15
- 13 Het Nieuwe Werken 16
- 14 Sta sterk – assertiviteitstraining 17
- 15 Persoonlijke effectiviteit 18
- 16 'Pak je eigen regie' als procesbegeleider 19
- 17 Grip op eigen verzuim – vitaliteitstraining 20
- 18 Hospitality 21
- 19 Integriteit 22
- 20 Omgaan met emotie en agressie - basistraining 23
- 21 Omgaan met emotie en agressie - opfrustraining 25
- 22 Omgaan met telefonische emotie en agressie - medewerkerstraining UWV 26
- 23 Aanpak en preventie agressie - managementtraining UWV 28
- 24 Binden en boeien van medewerkers 30
- 25 Alarmopvolging - basistraining 31
- 26 Alarmopvolging - opfrustraining 32
- 27 Effectief klantcontact met NLP - instaptraining 33
- 28 Fysieke weerbaarheid 34
- 29 Herstelgesprekken en sanctiegesprekken 35
- 30 Opvang en Nazorg 36
- 31 Storytelling, van feiten naar verhaal 37
- 32 Beïnvloeden, overtuigen en inspireren 38
- 33 De kunst van vragen stellen 39
- 34 Effectief overleggen en vergaderen 40
- 35 Veilig op huisbezoek – verdiepingstraining 41
- 36 Grip op werkdruk – vitaliteitstraining 42
- 37 Slapen werkt! – vitaliteitstraining 43
- 38 Talent Werkt – traject 44
- 39 Individuele efficiency training 45
- 40 Team efficiency training 47

# 1 Feedback geven, ontvangen en vragen

## Introductie

Voor een succesvolle samenwerking is het geven en ontvangen van feedback essentieel. Feedback is ook van groot belang voor uw eigen ontwikkeling en die van anderen. Maar dat werkt pas als feedback zorgvuldig gegeven wordt, en als de ontvanger er goed mee om kan gaan. In deze training leren deelnemers beter met feedback om te gaan én feedback op zo'n manier te geven dat zij meer bereiken.

## Doelgroep

Medewerkers UWV die samenwerken en die meer uit die samenwerking willen halen door open en transparant te communiceren.

## Resultaat

Deelnemers kunnen op constructieve wijze zowel aanspreken als complimenteren. Deelnemers kunnen omgaan met de reactie van een ander en zelf feedback ontvangen. Zij hebben inzicht in belemmerende en helpende gedachten bij het geven, ontvangen en vragen van feedback.

## Aanpak

Deelnemers gaan vooral 'leren door te doen': korte theoretische inleidingen worden afgewisseld met ervaringsgerichte oefeningen en rollenspellen met acteurs. Aan de hand van verschillende praktijkcases verzamelen deelnemers tips en handvatten die hun helpen om feedback te geven en te ontvangen. Aan het eind van deze training maken deelnemers een persoonlijk plan van aanpak op basis van inzichten die zij tijdens de training hebben opgedaan.

## Inhoud

Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- basisprincipes van effectief communiceren: waarnemen, interpreteren, luisteren, samenvatten, vragen stellen en doorvragen;
- interactieve feedback geven in 5 stappen;
- ontvangen van feedback: de do's en don'ts;
- invloed uitoefenen op lastige situaties;
- van intentie naar gedrag (persoonlijk plan van aanpak).

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 3 dagdelen (waarvan 2 aaneengesloten),  
tussentijdse praktijkopdracht: 1-2 uur, doorlooptijd:  
2-3 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Marivonne de Groot  
Bart Verhagen  
Chaim Wannet

## 2 Oplossingsgerichte gespreksvoering in uw praktijk

### Introductie

De oplossingsgerichte therapie is oorspronkelijk ontwikkeld in het Brief Family Therapy Center in Milwaukee (Berg & de Shazer). Het motto is: doe meer van dat wat je doet als het probleem er even niet is. In de oplossingsgerichte therapie is veel aandacht voor uitzonderingen op het probleem: wat gaat er wèl goed. Ook wordt gezocht naar hypothetische oplossingen. Om de voortgang in de begeleiding te bewaken wordt gebruik gemaakt van schaalvragen. Weerstand bestaat hier niet, omdat gewerkt wordt aan de doelen van de klant en met de motivatie van de klant. Omdat de klant de expert is en zelf de oplossingen vindt zijn ze ook natuurlijk en passend bij de klant en diens leefsituatie en zijn ze blijvend. Het is een respectvolle, effectieve, en snelle benadering die ervoor zorgt dat mensen anders tegen hun situatie aan gaan kijken en op eigen kracht in beweging komen.

### Doelgroep

Medewerkers UWV met klantcontact en die anders willen leren omgaan met lastige situaties zoals weerstand, niet nakomen van afspraken en probleemgericht denken en handelen.

### Resultaat

Deelnemers focussen op de mogelijkheden (krachten) van de ander en weten deze te versterken d.m.v. gespreksvoering, kunnen de principes van oplossingsgericht werken in kleine interventies toepassen. Daarnaast zijn deelnemers in staat om te zien en te benutten van wat werkt in een situatie, effectief te luisteren, de ander tot betere oplossingen te laten komen, feedback te geven waar de ander van groeit.

### Aanpak

De basisprincipes, interventies en gespreksvaardigheden van het oplossingsgerichte model worden behandeld en geoefend. Deelnemers leren te werken binnen het oplossingsgerichte model met behoud van de eigen persoonlijke stijl van werken. Beknopte theorie-overdracht en met name ervaren door te doen en te oefenen vormt de basis: Informatieoverdracht, (video)demonstraties, ervaringsopdrachten, vaardigheidsoefeningen en casuïstiekbespreking.

### Inhoud

- Geschiedenis, theorie en uitgangspunten van oplossingsgericht werken.
- De kracht van taal: verschillen tussen oplossingsgericht en probleemgericht communiceren.
- Basishouding: erkenning geven en veranderwensen bevragen.
- Toepassen basistechnieken: o.a. re-dirigeren gespreksvoering, cirkel-techniek, doelverhelderende vragen stellen, schaalvragen, wondervraag, stellen van relatievragen, zoeken naar uitzonderingen, aanwezige competenties versterken, constructieve feedback geven en huiswerktaken afspreken.
- Bespreken van ervaringen uit de praktijk en oefenen met lastige, veel voorkomende situaties en vraagstukken.

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

### Opleidingsduur

Training: 2 dagen, doorlooptijd: 1-3 weken

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Meer informatie

Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 3 Meesterschap in effectief klantcontact met NLP

## Introductie

Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP) is een wetenschappelijk onderzochte methode om effectiever te communiceren en persoonlijke doelen te bereiken. In deze training leren deelnemers hoe zij met behulp van NLP-technieken effectief en doelgericht kunnen communiceren met klanten.

## Doelgroep

Uitvoerend medewerkers en leidinggevendenden.

## Resultaat

Na de training hebben deelnemers kennis van de achtergrond en theorie van NLP. Daarnaast hebben deelnemers geleerd om op de juiste momenten verschillende NLP-technieken toe te passen. Onder andere het aanpassen van de communicatiestructuur en het actief inzetten van eigen hulpbronnen. Hierdoor hebben deelnemers meer grip op het gedrag van de klant.

## Aanpak

De werkvormen zijn praktisch van opzet d.w.z. de werksituatie van de deelnemer is telkens het uitgangspunt. Daarnaast kenmerken de werkvormen bij NLP zich door 'aan den lijve' ervaren, ontvangen van feedback, het herkennen van situaties bij anderen en het leren intervensiëren. Opdrachten worden gedaan in kleine groepen. Praktijkopdrachten worden afgewisseld met demonstraties en korte theoretische inleidingen door de trainer.

## Inhoud

Deelnemers leren het communicatiegedrag van zichzelf en anderen te onderzoeken, te herijken en effectief te beïnvloeden. Hierbij experimenteren deelnemers met nieuw gedrag. Belangrijk is het leren herkennen van bepaalde patronen in het denken en spreken. Zowel bij zichzelf als bij klanten. Vervolgens leren deelnemers verschillende NLP-technieken toe te passen in simulaties. Internationaal gecertificeerde NLP-trainers geven de training conform de normen van de The New York Training Institute for NLP.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 7 dagen, tussentijdse praktijkopdrachten: 1-2 dagdelen, doorlooptijd: 6-12 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Chaim Wannet  
Marivonne de Groot

## 4 Confronterende gespreksvoering

### Introductie

Gaat u soms confrontatie met klanten uit de weg omdat u het lastig vindt om effectief met hun weerstand om te gaan? Weerstand heeft altijd een reden. Klanten 'moeten' het vertrouwde of een persoonlijk belang loslaten, ook al is dat inefficiënt of onproductief. Dit geeft vaak angst. Als u weerstand wilt wegnemen, dan is het belangrijk te weten waarom mensen weerstand voelen. Vervolgens kunt u adequater reageren op de weerstand van uw klanten. In deze training leert u op effectieve wijze de confrontatie aan te gaan en hoe u weerstand kunt gebruiken om uw klanten verder te brengen in hun leerproces.

### Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWV en leidinggevenden.

### Resultaat

Na het doorlopen van deze training kunnen deelnemers:

- volgens een vooraf vastgesteld doel en onderbouwde structuur confronterende gesprekken voeren;
- vaststellen wanneer een klant zich niet aan zijn afspraken en/of verplichtingen houdt;
- een confronterend gesprek plannen en aankondigen bij de klant;
- vragen stellen waarmee feiten boven tafel komen bij vermoedens van verwijtbaar gedrag;
- op basis van feiten een oordeel vormen t.a.v. wel/geen strafmaatregel opleggen;
- het opleggen van een maatregel onderbouwen met de terminologie uit het Maatregelenbesluit;
- volgens een zelfgekozen aanpak het Hoor-Wederhoor-gesprek voeren.

### Aanpak

- Training
- Oefenen met acteur
- Werkplekopdrachten

### Inhoud

- Introductie/theorie communicatie en gespreksvoering.
- Relatie- en resultaatgericht werken.
- SMART-afspraken maken.
- Waarnemen versus interpreteren (feiten versus interpretaties).
- Escalatie bevorderen en vermijden.
- Intervenieren op verschillende niveaus van communicatie (inhouds-, procedure-, interactie- en gevoelsniveau).
- Oefenen eigen casuïstiek Coaching-evaluatiegesprek.

- Oefenen eigen casuïstiek Hoor-Wederhoor-gesprek.
- Oefenen eigen casuïstiek Confronterende gesprekken.

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

### Opleidingsduur

Training: 1 dag, praktijkopdrachten: 1 dagdeel, doorlooptijd: 2 weken

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Meer informatie

Linda Admiraal  
Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 5 Slecht-nieuwsgesprekken

## Introductie

Uw organisatie gaat krimpen en u bent genoodzaakt om afscheid te nemen van een aantal medewerkers. De aangekondigde reorganisatie en krimp hakt er bij uw medewerkers flink in. Zij vragen zich af: Wie wordt er boventallig verklaard en wie niet? Is er een sociaal plan? Wat gaat er precies gebeuren en wanneer? Als de reorganisatieplannen concreet zijn, is het aan u als manager om (een aantal van) uw medewerkers het slechte nieuws te brengen. Hoe gaat u dat doen? En hoe gaat u straks met de emoties van uw medewerkers om? Die kunnen variëren van berusting, tot paniek en woede. Het is aan u om te zorgen dat uw medewerkers weer rustig uw kamer uitlopen en verder kunnen in het veranderproces. Dit lijkt makkelijker dan het is. Gewoon de klap uitdelen, emoties opvangen en klaar. De praktijk is vaak anders omdat u een band heeft opgebouwd met uw medewerkers.

## Doelgroep

Leidinggevenden en uitvoerend medewerkers.

## Resultaat

In de training leert u hoe u slecht nieuws op een menselijke, maar duidelijke manier kunt brengen. En hoe u verschillende emoties van medewerkers kunt opvangen. En hoe u om kunt gaan met uw eigen emoties. Tot slot leert u hoe u nazorg aan uw team(s) kunt verlenen.

## Aanpak

De training is praktijkgericht en actief. De theorie is steeds kort en wordt onmiddellijk in de praktijk gebracht door middel van rollenspellen en oefeningen met een trainingsacteur. Er is veel ruimte voor individuele casuïstiek en leerdoelen.

## Inhoud

De volgende onderwerpen worden behandeld:

- eigen gespreksprocedure;
- efficiënte aanpak, het Zandlopermodel;
- invloed van emoties en valkuilen in het gesprek;
- omgaan met emoties van de ander en uzelf.

In het bijzonder oefent u met het volgende:

- aanleiding en het doel van het slecht-nieuwsgesprek duidelijk verwoorden;
- de boodschap op een duidelijke manier brengen;
- meeveren met en begrip tonen voor de gevoelens van de medewerker;
- uw eigen emoties benoemen en bent in staat om die te reguleren;

- omgaan met verschillende emoties van uw medewerkers;
- herkennen van het moment waarop uw medewerker weer open staat voor logica, argumenten en oplossingen;
- voorzichtig meedenken met uw medewerker over mogelijke ondersteuning of vervolgstappen;
- ruimte geven en begrip tonen voor de gevoelens die in het team spelen.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 1 dag

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Linda Admiraal  
Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet



# 6 Communiceren met impact 'Zo bedoel ik dat!'

## Introductie

Om zaken voor elkaar krijgen, heeft u impact en invloed nodig. Je kunt als professional over nog zoveel specifieke vakken beschikken, dat wil nog niet zeggen dat je je mening helder en overtuigend over kunt brengen op anderen. Dat laatste vraagt vaak vooral om tact. Dat vraagt ook om inzicht in het gezamenlijk belang. En dat vraagt niet in de laatste plaats om zelfkennis.

## Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWV en leidinggevenden.

## Resultaat

Deelnemers beschikken over de kennis, vaardigheden en attitude om effectief te communiceren. Zij kunnen de basisprincipes van effectieve communicatie toepassen: waarnemen, interpreteren, luisteren, samenvatten, vragen stellen en doorvragen. Daarnaast hebben zij het volgende geleerd:

- communicatiedoelen stellen en realiseren;
- non-verbaal communiceren;
- hanteren van een beïnvloedingsstrategie;
- toepassen van beïnvloedingstechnieken;
- analyseren en sturen van gedragingen en processen (zichzelf en anderen);
- samenwerkingsvaardigheden;
- persoonlijk actieplan opgesteld.

## Aanpak

Deelnemers gaan vooral 'leren door te doen': korte theoretische inleidingen worden afgewisseld met ervaringsgerichte oefeningen en rollenspellen met acteurs. Aan de hand van verschillende praktijkcases verzamelen deelnemers tips en handvatten die hun helpen om doelen te bereiken d.m.v. effectief communiceren. Aan het eind van deze training maken deelnemers een persoonlijk plan van aanpak op basis van inzichten die zij tijdens de training hebben opgedaan

## Inhoud

- Theorie Communicatieproces (verbale versus non-verbale communicatie).
- Zicht krijgen op eigen communicatieprofiel (sterke-zwakke analyse).
- Effectief bijsturen van gedragingen en processen bij uzelf en anderen.
- De techniek van vragen stellen.
- Actief en empathisch luisteren.
- Feedback geven en ontvangen.

- Effectief gebruiken van verschillende communicatiestijlen en patronen.
- Persoonlijk actieplan.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 3 dagen, praktijkopdracht: 1 dagdeel, doorlooptijd: 2-5 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 7 Interculturele communicatie

## Introductie

Wat is cultuur en hoe ontstaat het? Wat is de invloed van cultuur op de communicatie tussen mensen? Hoe kun je effectief communiceren met mensen die een andere culturele achtergrond hebben?

## Doelgroep

Professionals met klantcontact die werkzaam zijn in de publieke sector.

## Resultaat

Deelnemers weten hoe zij professioneel kunnen handelen in situaties waar mensen uit verschillende (sub)culturen kunnen botsen. Deelnemers zijn in staat om op meerdere niveaus in de communicatie aansluiting te vinden, te houden en om – wanneer nodig – grenzen te stellen met behoud van de relatie.

## Aanpak

Korte theoretische inleidingen worden afgewisseld met ervaringsgerichte oefeningen en rollenspellen met acteurs die aanzetten tot reflectie. Aan de hand van verschillende praktijkcases verzamelen deelnemers tips en handvatten die hun helpen om doelen te bereiken. Daarnaast voeren deelnemers praktijkopdrachten uit en wordt casuïstiek uit de eigen praktijk d.m.v. intervisie behandeld.

## Inhoud

- Bewustwording van eigen waarden, normen en overtuigingen in de communicatie met mensen met een andere culturele achtergrond.
- Inzicht in het effect van de eigen overtuigingen op houding en gedrag, zowel bij de deelnemer als bij anderen.
- Bewustwording van de verschillende 'lagen' in de eigen communicatie en de ruis die hierdoor mogelijk ontstaat.
- Vinden van alternatieven waarbij vanuit de eigen kracht en regie gecommuniceerd kan worden.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 1 dag

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 8 Leiden van hoorzittingen

## Introductie

Wanneer een burger het niet eens is met de uitkomst van het UWV kan hij bezwaar maken of in beroep gaan. Het UWV heeft een zelfstandige afdeling bezwaar en beroep die naar deze zaken kijkt, en deze zelfstandig heroverweegt. Daarbij stelt de afdeling zichzelf twee doelen: het heroverwegen van het besluit op basis van beschikbare en mogelijk nieuwe informatie, en het leveren van de inspanning waardoor de belanghebbende zich daadwerkelijk gehoord voelt. Deze training gaat in op de dilemma's die dit met zich meebrengt, en de vaardigheden die nodig zijn om deze resultaten te behalen.

## Doelgroep

Gespreksleiders, zowel starters als ervaren gespreksleiders.

## Resultaat

Na afloop van de training zijn deelnemers in staat om:

- het proces rond de hoorzitting te structureren (vaardigheden);
- zowel inhoudelijk als relationeel het proces in goede banen te leiden (vaardigheden);
- te reageren op de emoties van betrokkenen;
- slecht nieuws te brengen, en de reacties daarop op te vangen;
- het verloop van de procedure te sturen zonder een autoritaire houding aan te nemen;
- de belanghebbende zich gehoord en serieus genomen te laten voelen.

## Aanpak

Deelnemers oefenen d.m.v. praktijksimulaties met acteurs de verschillende fasen van het proces. Dilemma's die een rol kunnen spelen en de vaardigheden die hierbij nodig zijn worden eveneens behandeld en geoefend. De simulaties worden nabesproken a.d.h.v. de theorie die hierop aansluit. Hierdoor ontstaat een interactief programma waarin complexe situaties inzichtelijk worden gemaakt en de nodige vaardigheden veelvuldig geoefend worden.

## Inhoud

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- voorbereiding van de hoorzitting;
- eerste contact met belanghebbende;
- telefonisch horen van belanghebbende;
- ontvangst bij een hoorzitting;
- inventariseren van het verhaal van de belanghebbende;
- gerichte vragen aan de belanghebbende;
- kritische vragen aan de belanghebbende bij twijfel over de waarheid of bij het overtreden van regels;

- brengen van slecht nieuws;
- opvangen van emoties;
- de leiding houden tijdens het proces;
- omgaan met derden, zoals gemachtigden, de verzekeringsarts, arbeidsdeskundige, e.d.

## Onderwijsvorm

- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 2 dagen, doorlooptijd: 2 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

## 9 Overtuigend presenteren

### Introductie

Met je presentatie wil je iets bereiken. Je wilt informeren, overtuigen, inspireren. Maar hoe doe je dat? Alleen een op je publiek afgestemd, inhoudelijk verhaal is niet voldoende. De impact van je presentatie hangt af van de manier waarop jij het verhaal vertelt. Kom je krachtig, authentiek en geloofwaardig over? Weet je je publiek te boeien? Met deze training krijgen deelnemers vertrouwen, ontspanning en plezier in het geven van presentaties die impact hebben op het publiek.

### Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWV en leidinggevenden

### Resultaat

Deelnemers hebben hun presentatievaardigheden naar een hoger niveau ontwikkeld en zijn in staat om:

- kernachtig, gestructureerd en inspirerend een boodschap te delen;
- authentiek te zijn en blijven tijdens presentaties;
- ontspannen en met zelfvertrouwen presentaties te geven;
- presentaties te laten aansluiten op de doelgroep;
- op de juiste wijze in te spelen op vragen en reacties uit het publiek;
- effectief om te gaan met de eigen spanning voor of tijdens de presentatie.

### Aanpak

De training is intensief, concreet en ervaringsgericht en er is veel ruimte voor individuele leervragen. Het accent in de training ligt op 'leren door doen'. Er wordt veel gewerkt met presentaties als oefenvorm. Hier worden video-opnames van gemaakt. Deelnemers ontvangen feedback van de groep en de trainer. Daarna kunnen zij direct experimenteren met nieuw gedrag. Tijdens de training werken deelnemers aan zelfvertrouwen, expressie en zelfbewustzijn op het moment van het presenteren van een boodschap. De trainer werkt met methoden uit het theater, Neuro-Linguïstisch Programmeren (NLP) en de houdingsleer.

### Inhoud

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- doelgroep en soorten presentaties;
- eerste indruk: opkomst bij de presentatie;
- authentiek presenteren (persoonlijke stijl);
- spanning laten verdwijnen;
- expressie (mimiek, gebaren, intonatie, volume);
- omgaan met vragen en lastige situaties;
- presentaties oefenen en feedback ontvangen;

- creativiteit in uw presentaties;
- interactie met het publiek;
- persoonlijk actieplan.

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

### Opleidingsduur

Training: 3 dagdelen, praktijkopdrachten: 1 dagdeel, doorlooptijd: 2-4 weken

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 8

### Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 10 Creatief problemen oplossen met socratische gespreksvoering

## Introductie

In elke werksituatie komen lastige vraagstukken voor die resulteren in lange, felle discussies zonder winnaar of oplossing. Mensen zijn eerder geneigd om hun mening te geven en hun gelijk te halen dan om goed te luisteren naar ieders inbreng. In dergelijke situaties is openheid, het vermogen om je eigen mening op te schorten en het vraagstuk van verschillende kanten te bekijken en creatief na te denken belangrijk. Als je dit op gestructureerde wijze en in gezamenlijkheid doet, voer je een oplossingsgerichte dialoog. Al 2.500 jaar geleden bedacht de Griekse filosoof Socrates hiervoor een prachtig gespreksmodel.

## Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWW en leidinggevenden

## Resultaat

Na afloop van de training zijn deelnemers in staat om een oplossingsgericht, creatief gesprek te voeren op basis van de Socratische Dialoog.

## Aanpak

- Onderling oefenen
- Praktijkopdracht
- Persoonlijk actieplan

## Inhoud

- Het benoemen van een kwestie in de vorm van een vraag
- Opschorten van meningen
- Concretiseren van voorbeelden
- Onderzoeken van meningen, kernbeweringen en aannames
- Toetsen op realiteit
- Creatief denken
- Respectvol luisteren
- Onderzoekende houding
- Doorvragen

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 1,5 dag, doorlooptijd: 1-2 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 8

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 11 Oplossingsgerichte intervisiebegeleiding

## Introductie

Collega's leren dagelijks van elkaar door uitwisseling en raadpleging. Bij intervisie wordt dit leerproces systematisch en verdiept ingezet. Kleine groepen collega's met een vergelijkbaar werkniveau geven elkaar opbouwende feedback en advies over werkinhoudelijke vraagstukken. Hierdoor gaan individuele professionals beter functioneren en wordt het lerend vermogen van de organisatie bevorderd.

## Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWV en leidinggevenden.

## Resultaat

Deelnemers ontwikkelen kennis en vaardigheden die nodig zijn om succesvol invulling te geven aan oplossingsgerichte intervisie. Onder andere hoe zij de randvoorwaarden kunnen creëren waarbinnen intervisiegroepen aan de slag kunnen: veiligheid, facilitering, contractering, fasering en transparantie. De deelnemers hebben kennis van groepsdynamische processen en kunnen deze bespreekbaar maken. Deelnemers leren hierbij te werken vanuit een oplossingsgerichte attitude d.w.z. vanuit een 'niet wetende' houding, met oog voor de krachten van de 'inbrenger' en gericht op het creëren van oplossingen.

## Aanpak

De training is ervarings- en praktijkgericht. Deelnemers staan kort stil bij de principes van oplossingsgericht begeleiden en oefenen verschillende vaardigheden. Deelnemers voeren praktijkopdrachten in de eigen werkomgeving uit.

## Inhoud

### Dag 1

Doelen en de kaders van de training worden besproken en ervaringen en verwachtingen geïnventariseerd. Daarnaast wordt er een start gemaakt met theorie omtrent leren en intervisie en oplossingsgericht werken.

### Dag 2

Diversiteit als uitgangspunt van handelen en kijken, theorie over mogelijke weerstand onder deelnemers en bijbehorende motiverende interventies. Daarnaast wordt geoefend met het geven van intervisiebegeleiding binnen de eigen groep en wordt theorie gegeven over groepsdynamische processen.

### Dag 3

Teamontwikkeling en taakvolwassenheid. Tevens zal er nog een intervisieronde plaatsvinden. Daarnaast stellen

deelnemers met elkaar een Plan van Aanpak op voor hoe zij als begeleidingsteam de intervisiebegeleidingen gaan vormgeven. Hierbij worden ook persoonlijke leerdoelen geformuleerd die terug zullen komen in de eigen intervisie.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 3 dagen, doorlooptijd: 3-8 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 12 Effectief teamgedrag

## Introductie

De samenwerking in uw team verloopt niet soepel. Er zijn geen conflicten, maar er is niet sprake van een swingend geheel. Steeds bent u op zoek naar hoe u zich hierin moet opstellen. U wilt graag meer enthousiasme en wederzijdse ondersteuning. U wilt ook een passende rol hebben en een waardevolle bijdrage leveren, waardoor u veel beter en prettiger functioneert in uw team. In de training leert u misverstanden in de samenwerking met collega's te voorkomen en uw persoonlijke effectiviteit te vergroten. U wordt een betere teamplayer.

## Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWV en leidinggevenden.

## Resultaat

U snapt wat teamwerk echt inhoudt. U weet welke teamrollen er nodig zijn in een goed functionerend team. U kent uw persoonlijke voorkeursrol(len) in een team. U kent de verschillende communicatiestijlen en uw eigen stijl. U leert verschillende communicatiestijlen te hanteren afhankelijk van situatie en persoon. U bent zich bewust van uw eigen kwaliteiten en valkuilen in teamwerk. U verbetert uw wijze van samenwerken, uw bijdrage en uw plezier in teamwerk. U vergroot de effectiviteit en verbetert de resultaten van uw team. U bent een echte teamplayer.

## Aanpak

De training is een mix van zelfleren, groepsessie en individuele coaching op de werkplek. U start met een uitgebreide vooropdracht en stuurt die naar de trainer. Dan vinden twee groepsessies plaats. Aan het einde van dag twee maakt u een concreet actieplan. In overleg met u en uw leidinggevende vindt vervolgens een begeleidingsessie op de werkplek plaats. Want daar moet het echt gebeuren.

## Inhoud

- Eisen aan interactieve tekst
- De kritische succesfactoren van teamwerk
- Teamrollen en groepsdynamica
- Uw persoonlijke voorkeursrol(en)
- De stijlen van communicatie
- Uw eigen communicatiestijl en het effect op anderen
- Zelfanalyse: persoonlijke kwaliteiten en valkuilen in teamwerk
- Effectief samenwerken
- Omgaan met conflicten
- Het bouwen van constructieve relaties

- Omgaan met kritische situaties en dilemma's als teamlid
- Persoonlijke leervragen en cases
- Persoonlijk actieplan

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 1 dag, praktijkopdrachten: 0,5 dagdeel, individueel coachingsgesprek: 0,5 dagdeel

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 13 Het Nieuwe Werken

## Introductie

Het Nieuwe Werken... dat is toch dat je geen vast bureau meer heb en je elke ochtend met je rolkoffer naar een bureau loopt te zoeken? Denk jij er zo over? Of ben jij iemand die 24/7 bereikbaar is op laptop, smartphone en tablet? En denk je wel eens.... 'ik wil even met rust worden gelaten'

Het Nieuwe Werken gaat over een integrale benadering. Het gaat over de mogelijkheden die de digitale wereld ons biedt en de impact daarvan op ons allen. Het Nieuwe Werken gaat dus niet alleen over het kiezen van de meest functionele werkplek, al dan niet in een kantoorgebouw of de invloed van de technologie. Want dat is klip en klaar: die zorgt voor verbinding tussen jou en je collega's, je klanten, organisaties en de rest van de wereld.

## Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWV en leidinggevenden

## Resultaat

Na de training hebben de deelnemers Het Nieuwe Werken geïntegreerd in hun dagelijkse handelen. Ze voelen zich erin thuis, werken efficiënt en bewaken op een gezonde manier hun eigen grenzen.

## Aanpak

De training is praktijkgericht, maar gaat ook de diepte in. Je krijgt praktische tips over bereikbaarheid, het opbouwen van een (gezamenlijk) digitaal archief, gemeenschappelijk agendabeheer en telefonisch vergaderen. Maar ook staan we stil bij wat je achter laat van het 'oude' werken en waar Het Nieuwe Werken schuurt met jouw waarden en drijfveren. Daarop ontwikkel je een persoonlijke strategie, die je in de praktijk leert uitvoeren. U krijgt een praktijkboek.

## Inhoud

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- Wat is Het Nieuwe Werken wel en niet?
- Hoe zorg ik ervoor dat ik altijd en overal toegang heb tot de informatie die ik nodig heb?
- Hoe voorkom ik een 'system overload' en hoe zet ik mijn digitale antennes uit?
- Hoe ga ik effectief en verantwoordelijk om met de vrijheid die ik heb om te werken waar en wanneer ik wil?
- Hoe zorg ik ervoor dat mijn leidinggevende de 'oude' manier van sturen op aanwezigheid kan loslaten?
- Mijn leidinggevende kan mij aansturen op basis van afspraken die wij maken. Hoe maak ik die afspraken?

- Welke technische hulpmiddelen zijn nuttig? Wat heb ik aan instant messaging, LinkedIn, microblogging (Yammer en Twitter), Unified Communications, live meeting en andere mogelijkheden?

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 2 dagdelen, praktijkopdrachten: 0,5-1 dagdeel

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet



# 14 Sta sterk! – assertiviteitstraining

## Introductie

Je kent ze vast wel. Collega's die over je heen walsen, of die leidinggevende die slecht naar je luistert. Je assertief en vastberaden overkomen, maar in de praktijk sta je vaak met je mond vol tanden. Of erger nog, met knikkende knieën. Als je je hierin herkent is de *Assertiviteitstraining 'Sta sterk!'* iets voor jou. In deze training leer je hoe je met meer zelfvertrouwen en overtuiging voor je eigen belangen kunt opkomen. Bewuste en onbewuste gedachten en gevoelens beïnvloeden je communicatiestijl, gedrag en uitstraling. Als je deze in kaart brengt, kun je ze gebruiken voor een meer assertieve manier van communiceren. Maar ook leer je je eigen impulsen herkennen en beheersen.

## Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWV en leidinggevendenden

## Resultaat

- Je begrijpt welke gedachten in de weg staan en welke gedachten je juist helpen om assertief te zijn.
- Je herkent lichamelijke signalen van spanning.
- Je kunt spanningssignalen hanteren.
- Je komt op voor jezelf met respect voor de ander.
- Je communiceert duidelijker over je grenzen en over wat je wilt of juist niet wilt.
- Je uit je mening op een overtuigende manier en neemt makkelijker initiatieven.
- Je reageert meer ontspannen op lastige situaties.
- Je voelt je zekerder en hebt meer zelfvertrouwen.

## Aanpak

Tijdens de training krijg je inzicht in jouw eigen reactiepatronen. Verder werk je aan het vergroten van je zelfvertrouwen en het ontwikkelen van een krachtige en duidelijke communicatiestijl. Met de andere deelnemers ga je aan de slag en ontdek je hoe je je kunt opstellen in moeilijke situaties en ontwikkel je vaardigheden om lastige gesprekken positief te laten verlopen. Je krijgt feedback op jouw opdrachten en je stelt op basis daarvan een lijst met persoonlijke aandachtspunten op.

## Inhoud

Onderwerpen die in de training aan de orde komen:

- spanningssignalen herkennen en hanteren;
- sterk staan, je eigen kracht voelen en inzetten;
- weten wat je wilt, 'nee' zeggen en opkomen voor jezelf;
- effectieve en ineffectieve gedachten;
- overtuigend communiceren, in woorden en in gedrag;
- feedback geven en ontvangen;

- inzicht in eigen communicatiestijl, houding en gedrag;
- omgaan met lastige situaties en conflicten;
- werken aan zelfvertrouwen en uitstraling.

## Onderwijsvorm

Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 2 dagen, praktijkopdrachten: 1 dagdeel, doorlooptijd: 3-5 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 15 Persoonlijke effectiviteit

## Introductie

U komt in uw werk regelmatig in frustrerende of lastige situaties terecht. In onderhandelingen voelt u zich niet altijd sterk staan en u heeft het idee dat u uw boodschap duidelijker zou kunnen overbrengen. Daarnaast lukt het u niet altijd om op een soepele manier in dialoog te blijven met anderen. En conflictsituaties gaat u het liefste uit de weg. Communicatieve vaardigheden spelen de hoofdrol bij het bereiken van uw doelen in uw werk en priveleven.

## Doelgroep

Deze training is voor iedereen die communicatief sterker wil staan in uiteenlopende werksituaties.

## Resultaat

In deze training ontwikkelen deelnemers hun persoonlijke kwaliteiten en verbeteren zij hun communicatieve vaardigheden. Deelnemers weten wat zij willen bereiken en hoe zij dit gaan doen. Hun werkwijze is effectief is en gaat uit van hun persoonlijke waarden, kwaliteiten en reeds aanwezige vaardigheden. Deelnemers werken vanuit een persoonlijk plan van aanpak met realistische doelen.

## Aanpak

Het programma is praktijkgericht en gaat uit van individuele leervragen en casuïstiek. De nadruk ligt op het oefenen van vaardigheden en aanleren van nieuw gedrag. Er wordt gewerkt met gecombineerde werkvormen waaronder simulaties met een acteur die aanzetten tot reflectie, ervaringsopdrachten in groepsverband en individuele praktijkopdrachten op maat. Deelnemers stellen tot slot een persoonlijk plan van aanpak op.

## Inhoud

Deelnemers gaan aan de slag met vragen zoals: Wat zijn voor mij de belangrijkste doelen in mijn werk? Hoe ga ik om met collega's, mijn werkzaamheden en mijn tijd? In hoeverre bereik ik hiermee mijn doelen? Hoe kan ik het effectief aanpakken?

Het programma wordt op maat gemaakt. Aan bod kan komen:

- persoonlijke leerdoelen;
- inzicht in de eigen manier van denken, gevoelens en gedrag;
- helder communiceren;
- feedback geven en ontvangen;
- gedrag van anderen beïnvloeden;
- omgaan met conflicten en weerstand;
- zelfvertrouwen en assertiviteit;

- omgaan met emoties en spanning;
- timemanagement;
- doelgericht netwerken;
- persoonlijk plan van aanpak.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 3 dagen, doorlooptijd: 4-6 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 16 'Pak je eigen regie' als procesbegeleider

## Introductie

Deze training helpt de procesbegeleider beter de regie te voeren op kwaliteit en tijdigheid. De Procesbegeleider (PB) heeft een aansturende functie op het gebied van kwaliteit en tijdigheid. Hij bewaakt het (tijdig) verkrijgen van informatie, participatieplannen en het nakomen/afhandelen van afspraken en klantcontacten. En spreekt de arbeidsdeskundigen, adviseurs ID en re-integratiebedrijven daar indien nodig op aan. De training leert de PB zelfbewuster en adequater situaties aan te pakken en invloed uit te oefenen binnen het team en daarbuiten.

## Doelgroep

Medewerkers UWV, procesbegeleiders

## Resultaat

De deelnemers hebben na afloop van de voorbereidende opdrachten:

- nagedacht en gereflecteerd op de taken en competenties (kennis, houding en vaardigheden) die horen bij de eigen functie;
- eigen ontwikkelpunten/leerdoelen voor het leertraject geformuleerd;
- basiskennis van de theorie van effectieve procesbegeleiding.

Na het doorlopen van de training kan de deelnemer:

- zelfbewuster handelen en situaties adequater aanpakken;
- een analyse maken van de communicatie binnen het team/afdeling;
- effectiever communiceren en invloed uitoefenen binnen zijn team en daarbuiten;
- effectiever regie voeren;
- meer invloed uitoefenen op het beter organiseren, plannen en monitoren van het werk;
- methodisch kijken naar vraag en vraagafhandeling en oefent de cursist met het toepassen hiervan in het werk.

## Aanpak

Er wordt veel geoefend aan de hand van cases en werkopdrachten uit de eigen praktijk. Vooraf denkt de deelnemer na over de eigen leerdoelen en bespreekt deze met zijn leidinggevende. De volgende leerinterventies worden ingezet:

- training;
- intervisie;
- oefenen met acteur;
- werkplekopdrachten.

## Inhoud

*Thema: Interpersoonlijke effectiviteit/effectief samenwerken*

- Hoe zelfbewust te handelen en lastige situaties adequaat aan te pakken.
- Effectieve communicatie.
- Plannen, organiseren en monitoren van je werk.
- Inzicht in communicatiestijlen & communicatie binnen ons team.

*Thema: Zelfbeeld en beeld van anderen*

- Constructief overleg/succesvol vergaderen/vaardig onderhandelen.
- Onderhandelingsstijlen.
- Plannen, organiseren en monitoren van je werk.
- Assertief functioneren – hoe kan ik op een heldere manier mijn belangen verwoorden?

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 3 dagen, praktijkopdrachten: 3 dagdelen, doorlooptijd: 9 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Linda Admiraal  
Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 17 Grip op eigen verzuim – vitaliteitstraining

## Introductie

Medewerkers die goed in hun vel zitten, presteren beter, zijn meer betrokken en beter weerbaar. Daarom is het van belang voor werkgever en medewerker om vitaal te blijven en ziekteverzuim te voorkomen. Vrijwel alle verzuimtrainingen richten zich specifiek op de rol van leidinggevenden, P&O en Arbodienst. Een kostbare investering in tijd en geld voor indirecte invloed op het verzuimgedrag van medewerkers. Deze training richt zich op de mensen die het feitelijke verzuim bepalen: de medewerkers zelf! Met een positieve, niet-oordelende, oplossingsgerichte en wetenschappelijk onderbouwde werkwijze worden medewerkers ondersteund en duurzaam in beweging gebracht.

## Doelgroep

Alle medewerkers. Zowel ter voorkoming als vermindering van verzuimgedrag.

## Resultaat

Deelnemers aan de training ontwikkelen inzicht en vaardigheden die duurzame inzetbaarheid bevorderen. In het bijzonder weten deelnemers hoe ze op een gezonde manier hun werk kunnen hervatten, het eigen verzuimgedrag kunnen verminderen of hoe ze langdurige uitval kunnen voorkomen.

## Aanpak

De training is gebaseerd op twee wetenschappelijk onderbouwde modellen: de Theory of planned behavior (Ajzen) en Solution Focused therapy (Kim Berg & De Shazer). Het programma is praktijkgericht, gaat uit van individuele situatie en leerdoelen en biedt deelnemers een grote mate van zelfsturing.

In de training staat de eigen situatie van deelnemers centraal. Reeds aanwezige kennis en ideeën van deelnemers vormen het vertrekpunt. Er wordt getraind in een veilige en positieve leeromgeving. Binnen het programma is veel ruimte voor individuele wensen, oefenen, ervaringsgerichte oefeningen en uitwisseling van ervaringen met andere deelnemers. Deelnemers stellen tot slot een persoonlijk plan van aanpak met als doel duurzame inzetbaarheid op het werk. De training kan worden aangeboden in combinatie met interactief theater voor voltallige teams en/of afdelingen.

## Inhoud

Onderwerpen die tijdens de training aan bod komen zijn:

- leren doelen te stellen en plannen uit te werken (vitaal gedrag);
- leren te denken in oplossingen en mogelijkheden i.p.v. problemen en (medische) klachten;
- ontwikkelen meer vertrouwen in het eigen kunnen (self-efficacy);
- vergroten hun probleemoplossend vermogen;
- leren (beter) omgaan met tegenvallers en spanning.

Tijdens de training stellen deelnemers een SMART geformuleerd individueel plan van aanpak op dat rekening houdt met terugval, tegenvallers en teleurstelling.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 2 dagen, praktijkopdrachten: 1 dagdeel, doorlooptijd: 1-2 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Marivonne de Groot  
Bart Verhagen  
Chaim Wannet

# 18 Hospitality

## Introductie

Hospitality of gastvrijheid is niet een ingewikkelde methode of theorie, maar is een praktische benadering die gaat over de kunst van het welkom heten van mensen. Hoe welkom voelen klanten en burgers zich in jouw organisatie? Wat kun jij doen in jouw functie om de gastvrijheid te vergroten

## Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWV en leidinggevend

## Resultaat

De deelnemer:

- is zich bewust van de eigen houding;
- kan benoemen wat de wensen van de klant zijn;
- kan de dienstverlening afstemmen op de wensen van de klant;
- kan benoemen wat er nog nodig is om te komen tot een cultuur waar gastvrij zijn een tweede natuur is;
- is zich bewust dat gastvrijheid alles te maken heeft met gedrag en dat je dit niet kunt vervangen door de inzet van instrumenten (jij bent zelf het instrument);
- kan 'iets extra's doen' voor de klant.

## Aanpak

De trainer verwelkomt allereerst de deelnemers op een echte en hartelijke manier. Practice what you preach! De deelnemers werken aan de hand van eigen casuïstiek. Ze inventariseren wat gastvrij gedrag in de weg staat en maken een persoonlijk stappenplan om hun eigen gastvrije gedrag te verhogen.

## Inhoud

Gastvrij gedrag is geen toeval, maar het gevolg van bewust handelen. De basisvraag die iedere medewerker zich telkens moet willen stellen is: 'Wat moet ik minimaal doen om de ander echt te verwelkomen?' Dat is de inspanning die iedereen sowieso moet leveren. Dit levert vaak nog steeds geen tevredenheid op bij de gast of klant. Het gaat erom dat medewerkers zich af vragen wat ze kunnen doen om het 'wow-effect' te bereiken bij de klant. En dat vervolgens doen.

Om effectief te zijn in gastvrijheid is het belangrijk niet jezelf als uitgangspunt te nemen, maar de ander, niet doen wat jij zou willen, maar doen wat de ander wenst vormt een heel belangrijk uitgangspunt! Voor veel mensen is dit een belangrijke eye-opener die voor hen duidelijk maakt waarom hun handelen niet het effect heeft dat ze zouden willen. Je denkt gastvrij te zijn, maar bent het in

wezen niet echt.

Gastvrijheid is niet hetzelfde als de verwachtingen waarmaken die de gast heeft (basis), maar gaat erom dat je inspeelt op de kleine menselijke behoeften en daarmee de verwachtingen overtreft (wow). Het gaat erom dat je als professional voorbij je professionaliteit durft te kijken en je realiseert dat een gast in de eerste plaats mens is.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 3 dagdelen, praktijkopdrachten: 0,5 dagdeel

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 19 Integriteit

## Introductie

Het UWV kent een gedragscode. Deze geldt voor alle medewerkers. Maar wat betekent integer handelen in de dagelijkse praktijk? Wanneer komt de integriteit in het geding? Hoe merk je dat en vooral ... wat doe je als je voor een dilemma komt te staan?

## Doelgroep

Uitvoerend medewerkers UWV en leidinggevenden

## Resultaat

De deelnemer:

- kent de gedragscode en het integriteitsbeleid van de gemeente of dienst;
- kan benoemen wat integer handelen betekent in de eigen functie;
- kent de momenten waar de integriteit in de eigen functie in het gedrang komt;
- kent de dilemma's die daarbij meespelen;
- kent zijn eigen valkuilen voor niet integer handelen;
- kent zijn voorkeursstrategie t.a.v. niet integer handelen;
- weegt belangen bewust en zorgvuldig af;
- bepaalt zijn strategie en keuzes op basis van de afgesproken normen en protocollen.

## Aanpak

De training is levendig en actief. De deelnemers krijgen van te voren een leesopdracht en de opdracht om een casus te beschrijven. Tijdens de lesdag inventariseert de trainer de casussen van de deelnemers. Twee casussen worden met de hele groep besproken om zo een stappenplan op te stellen hoe je met mogelijke integriteitskwesties om kunt gaan. In het laatste deel van de training formuleren alle deelnemers in tweetallen een strategie en handelingswijze voor hun eigen casus.

## Inhoud

Middels casuïstiek van de deelnemers brengt de trainer een aantal dilemma's in beeld: klantgerichtheid versus rechtmatigheid, hoe om te gaan met normafwijkend gedrag van collega's en stilstaan bij verleidingen van langdurige, inhoudelijk intensieve relaties met klanten en burgers.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 1 dag, praktijkopdrachten: 0,5 dagdeel

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Marivonne de Groot  
Chaim Wannet

# 20 Omgaan met emotie en agressie – basistraining

## Introductie

Tijdens het werk kunnen medewerkers geconfronteerd worden met agressief gedrag van bewoners. Schelden, dreigen, persoonlijk beledigen of intimideren zijn helaas geen zeldzame incidenten, maar vaak voorkomende uitingen van agressie. De gevolgen van agressie en intimidatie kunnen zeer ingrijpend zijn. Medewerkers kunnen last krijgen van psychische en lichamelijke klachten. Agressie levert veel spanning op en kan een flinke impact hebben op het persoonlijk welbevinden en functioneren. Het is daarom belangrijk dat medewerkers de eigen spanning leren reguleren, een agressieve bewoner leren kalmeren of duidelijk grenzen stellen zodat de situatie niet escaleert en de eigen veiligheid en die van anderen gewaarborgd blijft.

Het is niet iedereen van nature gegeven om kortdaat en doeltreffend op te treden. Een eenduidige aanpak blijkt echter wel aan te leren. RadarVertige ontwikkelde daarvoor een speciale methode. Een aanpak waarbij u agressie bij klanten op tijd leert signaleren, de-escalerend kan optreden en duidelijke grenzen aan leert geven, zodat de situatie niet uit de hand loopt.

## Doelgroep

Medewerkers met klantencontact

## Resultaat

Na het volgen van de training is een aantal resultaten bereikt. De deelnemer:

- kent het agressieprotocol van de eigen organisatie;
- kan het verschil onderscheiden in emotioneel gedrag en agressief gedrag;
- deelt een standpunt krachtig en overtuigend mee;
- luistert naar de reactie van de burger;
- stelt open vragen;
- houdt de structuur in het gesprek vast;
- beargumenteert een beslissing of een standpunt;
- draagt alternatieven aan voor de burger;
- heeft zijn stressreacties onder controle;
- blijft 'uit de strijd';
- stelt een burger voor de keuze;
- wijst een burger overtuigend op de consequenties van zijn gedrag;
- rondt een gesprek tijdig af;
- observeert effectief;
- kan handelen volgens het agressieprotocol van de eigen organisatie

## Aanpak

De deelnemer oefent drie dagdelen met een acteur. Er worden geen lange rollenspellen gedaan, maar een serie van korte, laagdrempelige oefeningen. In een hoog tempo oefent iedere deelnemer net zo lang totdat je een agressie situatie adequaat kunt ombuigen of afronden. Je oefent kortom, net zolang, totdat je de touwtjes in het gesprek stevig in handen kunt houden. Jouw eigen praktijksituatie is het uitgangspunt.

## Inhoud

### *Individuele e-learning*

Als voorbereiding op de training doe je de e-learning module (van ca. 1,5 uur). Hierin maak je kennis met het beleid, de norm en zie je aan de hand van videofragmenten hoe je op verschillende vormen van agressie reageert. De module eindigt met een korte toets waarvan je het resultaat meeneemt naar de training.

### *Groepstraining*

*Dagdeel 1:* Tijdens dit dagdeel leer je hoe om te gaan met de spanning die agressie met zich meebrengt. Verder leer je hoe je zo effectief mogelijk slecht nieuws kunt brengen en leer je verschillende vormen van emotie en agressie herkennen.

*Dagdeel 2:* Tijdens dit dagdeel staat het ombuigen van gedrag centraal: omgaan met klagende en zeurende klanten en klanten die de discussie met je aangaan ten aan zien van het gevoerde beleid. Ook leer je omgaan met klanten die je persoonlijk benaderen. Je oefent zeer intensief met een acteur en met elkaar. De nabesprekingen zijn kort en intensief. Je krijgt tips die je direct kunt toepassen. Je werkt toe naar zogenaamde 'succeservaringen'. Het echt onder de knie krijgen van de vaardigheden is het hoofddoel.

*Dagdeel 3:* Het laatste dagdeel leer je hoe om te gaan met klanten die je bedreigen of die fysiek geweld gebruiken. Ook leer je hoe je om kunt gaan met klanten die blijven doorzeuren en daarmee de norm overschrijden. Daarnaast is er aandacht voor het agressieprotocol.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## **Omgaan met emotie en agressie** – basistraining > **vervolg**

### **Opleidingsduur**

Training: 3 dagdelen, e-learning: 1 dagdeel,  
doorlooptijd: 4 weken

### **Aantal deelnemers**

Minimaal: 6, maximaal: 10

### **Meer informatie**

Chaim Wannet  
Bart Verhagen



# 21 Omgaan met emotie en agressie – opfrustraining

## Introductie

U kent ze wel, klanten die ontevreden of onbeschoft zijn, die geen gehoor geven aan verzoeken, of heethoofden die helemaal uit hun dak gaan als ze niet krijgen wat ze verwacht hadden.

## Doelgroep

De opfrustraining is bedoeld voor medewerkers met klantcontact – bijv. telefonisch, aan de balie, in de spreekkamer of huisbezoek – die al eerder een basis-training en de e-learningmodule hebben gevolgd.

*Toelichting:* Je kent de norm en het beleid richting klanten en je weet hoe je zelf emotie en agressie kunt voorkomen. Je hebt in eerdere training en in de praktijk geleerd hoe je emotie kunt ombuigen en hoe je grenzen kunt stellen aan agressie. Je weet hoe je incidenten afhandelt en registreert.

## Resultaat

In de opfrustraining worden je kennis en vaardigheden weer aangescherpt om nog effectiever met emoties en agressie van klanten om te gaan.

## Aanpak

Er is veel variatie in werkvormen met een acteur. Afhankelijk van het doel van de oefening wordt gekozen welke vorm het beste aansluit bij de deelnemers. Het uitgangspunt is altijd de praktijksituatie en het voorkomen van escalatie. Er worden vooral korte oefeningen gedaan, vaak in deelvaardigheden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van time-outs, waar de deelnemers kort feedback krijgen en het gesprek vervolgen. Het tempo ligt hoog en de inhoud is praktisch. In de training wordt gewerkt met groepjes van 4 medewerkers met elk 1 acteur als klant. De trainer bewaakt het proces en de inhoud en schakelt tussen de groepjes.

## Inhoud

Het ombuigen van gedrag staat centraal: omgaan met klagende en zeurende (emotie A&B gedrag) klanten, of die de discussie met je aangaan ten aanzien van het gevoerde beleid (emotie). Ook oefen je met klanten die je persoonlijk benaderen (C&D gedrag). Je oefent intensief met een acteur en met elkaar. De nabesprekingen zijn kort en intensief. Je krijgt tips die je direct kunt toepassen. SMZ, Uitkeren, Beroep en Bezwaar en andere afdelingen hebben natuurlijk allen hun eigen specifieke werksituatie. De opfrustraining is in verschillende vormen beschikbaar, afhankelijk van de praktijksituatie van de deelnemers.

Zo wordt bijvoorbeeld de training op de WERKpleinen op de eigen werkplek georganiseerd, na sluitingstijd, waarbij eerst in meerdere kleine groepjes geoefend wordt, elk met een acteur. Daarna start een simulatie waar iedere deelnemer op zijn eigen werkplek aan mee doet, inclusief de beveiliging.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 1 dagdeel

## Aantal deelnemers

Minimaal: 8, maximaal: 16

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Chaim Wannet

# 22 Omgaan met telefonische emotie en agressie – medewerkerstraining UWV

## Introductie

Om veilig te kunnen werken hanteert UWV de volgende uitgangspunten:

- duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag;
- op agressief gedrag volgt altijd actie;
- agressie mag niet lonen en de schade die het UWV lijdt wordt altijd verhaald;
- alle incidenten worden geregistreerd. Bepalend hierbij is het gedrag van de burger, niet de impact die de situatie had op de medewerker;
- het UWV doet altijd aangifte wanneer er sprake is van bedreiging, fysiek geweld, schade en/of letsel;
- medewerkers zijn zich bewust van hun eigen houding en gedrag;
- eigen veiligheid en die van collega's en omstanders gaat altijd voor;
- medewerkers worden opgevangen na incidenten.

Het is niet alleen van belang dat beleid, uitgangspunten en instrumenten aanwezig en duidelijk beschreven zijn. Het is belangrijker dat iedere medewerker en leidinggevende op de hoogte is van de aanpak van agressie en daar naar handelt. Alleen op die manier worden resultaten behaald met de aanpak van agressie. Het uiteindelijke doel van de aanpak van het UWV is immers om agressieve incidenten te verminderen en de impact op de organisatie en haar medewerkers te verkleinen.

Het is voor de een makkelijker om in lastige situaties kordaat en doeltreffend op te treden, dan voor de ander. Een eenduidige aanpak blijkt echter wel aan te leren. RadarVertige ontwikkelde daarvoor een speciale methode. Een aanpak waarbij u agressie bij klanten op tijd leert signaleren, de-escalierend kan optreden en duidelijke grenzen aan leert geven, zodat de situatie niet uit de hand loopt.

## Doelgroep

Medewerkers van UWV met telefonisch klantencontact. Ons advies: de training is bij uitstek geschikt om op vestigingsniveau te geven.

## Resultaat

In de training raak je op de hoogte van het nieuwe beleid, leer je hoe je emotie kunt ombuigen en hoe je grenzen kunt stellen aan agressief gedrag van klanten. Je maakt kennis met de norm en het beleid die UWV richting klanten hanteert en je leert hoe je zelf emotie en agressie kunt voorkomen. Je leert hoe je emotie kunt ombuigen en

hoe je grenzen kunt stellen aan agressie. Je leert hoe je incidenten afhandelt en registreert.

## Aanpak

Je oefent drie dagdelen met een acteur. Er worden geen lange rollenspellen gedaan, maar een serie van korte, laagdrempelige oefeningen met telefoongesprekken. In een hoog tempo oefent iedere deelnemer net zo lang totdat je een agressie situatie adequaat kunt ombuigen of afronden. Je oefent kortom, net zolang, totdat je de touwtjes in het gesprek stevig in handen kunt houden. Jouw eigen praktijk-situatie is het uitgangspunt.

## Inhoud

### *Individuele e-learning*

Als voorbereiding op de training doe je de e-learning module (van ca. 1,5 uur). Hierin maak je kennis met het beleid, de norm en zie je aan de hand van videofragmenten hoe je op verschillende vormen van agressie reageert. De module eindigt met een korte toets waarvan je het resultaat meeneemt naar de training.

### *Groepstraining*

*Dagdeel 1:* Tijdens dit dagdeel leer je hoe om te gaan met de spanning die agressie met zich meebrengt. Verder leer je hoe je zo effectief mogelijk slecht nieuws kunt brengen en leer je verschillende vormen van emotie en agressie herkennen.

*Dagdeel 2:* Tijdens dit dagdeel staat het ombuigen van gedrag centraal: omgaan met klagende en zeurende klanten aan de telefoon en klanten die de discussie met je aangaan ten aanzien van het gevoerde beleid. Ook leer je omgaan met klanten die je persoonlijk benaderen. Je oefent zeer intensief met een acteur en met elkaar. De nabesprekingen zijn kort en intensief. Je krijgt tips die je direct kunt toepassen. Je werkt toe naar zogenaamde "succeservaringen". Het echt onder de knie krijgen van de vaardigheden is het hoofddoel.

*Dagdeel 3:* Het laatste dagdeel leer je hoe om te gaan met klanten die je bedreigen of die fysiek geweld gebruiken. Ook leer je hoe je om kunt gaan met klanten die blijven doorzeuren en daarmee de norm overschrijden. Daarnaast is er aandacht voor het agressieprotocol.

## Omgaan met telefonische emotie en agressie – medewerkerstraining UWV > vervolg

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

### Opleidingsduur

Training: 3 dagdelen, praktijkopdrachten: 1-2 dagdelen,  
doorlooptijd: 4 weken

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 10

### Meer informatie

Chaim Wannet  
Bart Verhagen

# 23 Aanpak en preventie agressie

## – managementtraining UWV

### Introductie

Het UWV trekt één lijn en voert actief beleid om agressie tegen medewerkers te voorkomen. Het UWV neemt de toename van agressie serieus en heeft een norm gesteld ten aanzien van agressie. Deze norm is zeer helder: 'Agressie wordt niet geaccepteerd'. Deze norm wordt ondersteund door een aantal duidelijke uitgangspunten:

- UWV hanteert duidelijke grenzen voor toelaatbaar gedrag;
- op agressief gedrag volgt altijd actie;
- agressie mag niet lonen en de schade die het UWV lijdt wordt altijd verhaald;
- alle incidenten worden geregistreerd;
- UWV doet altijd aangifte wanneer er sprake is van bedreiging, fysiek geweld, schade en/of letsel;
- medewerkers zijn zich bewust van hun eigen houding en gedrag;
- eigen veiligheid en die van collega's en omstanders gaat altijd voor;
- medewerkers worden opgevangen na incidenten.

Daarnaast is binnen het UWV het Agressieregistratiesysteem Overheid (ARO) in gebruik genomen. Dit instrument vergemakkelijkt melden en registreren van incidenten. In de workshop 'Agressie melden... Hoezo?' wordt ingegaan op het systeem en de mogelijkheden ervan.

Het is niet alleen van belang dat beleid, uitgangspunten en instrumenten aanwezig en duidelijk beschreven zijn. Het is belangrijker dat iedere medewerker en leidinggevende op de hoogte is van de aanpak van agressie en daar naar handelt. Het gaat dan niet alleen om het hanteren van agressie, maar ook om het voorkomen en afhandelen ervan. Alleen op die manier worden meetbare resultaten behaald. Het uiteindelijke doel van de aanpak van het UWV is immers om agressie-incidenten te verminderen en de impact op de organisatie en haar medewerkers te verkleinen. Een belangrijk doel is dat medewerkers met meer voldoening en met een veilig gevoel hun werk doen, met als resultaat een hogere medewerkerstevredenheid. Het gevolg daarvan is minder verzuim.

### Doelgroep

Managers die sturing geven aan medewerkers met klantcontact.

N.B. De training is bij uitstek geschikt om als managementteam (op de werkpleinen bij voorkeur met de ketenpartner) te volgen. In dat geval is het mogelijk om

de training op maat te maken. De trainer voert dan vooraf een intake met deelnemers en bepaalt samen met het team de invulling van de training. Aan maatwerk zijn meerkosten verbonden.

### Inhoud

#### Vorbereiding:

Voorafgaand aan training nemen de deelnemers een e-learning module (van ca. 1,5 uur) door die inzicht geeft in het beleid en de aanpak van agressie.

#### Dagdeel 1:

Tijdens dit dagdeel wordt praktisch invulling gegeven aan de rol van de manager bij preventie en het hanteren van agressie. Daarvoor wordt stilgestaan bij de norm en de uitgangspunten bij de aanpak van agressie.

- Wat zijn de sturingsmogelijkheden om de veiligheid en het veiligheidsgevoel van medewerkers te bepalen en hoe geef ik daar sturing aan?
- Hoe zorg ik dat mijn team een gezamenlijke norm voor onacceptabel gedrag hanteert?
- Hoe kan agressie zoveel mogelijk voorkomen worden?
- Hoe zorg ik dat mijn medewerkers incidenten melden en registreren?
- Hoe voer ik een opvanggesprek? Welke psychologische processen spelen daarbij een rol?
- Waar moet ik rekening mee houden na heftige incidenten?
- Wat zijn tips en aanbevelingen voor het tussenbeide komen als derde partij, op het moment dat een klant agressief is tegen een van mijn medewerkers?
- Wat komt er kijken bij het doen van aangifte?
- Welke mogelijkheden zijn er voor het ondernemen van actie en sancties naar daders?
- Hoe voer je een waarschuwingsgesprek of een orde/herstelgesprek?
- Hoe zorg ik dat medewerkers de veiligheidsafspraken naleven?
- Hoe evalueer ik gestructureerd een incident?

#### Dagdeel 2:

Tijdens dit dagdeel staat de afhandeling van agressie centraal. Het gaat hierbij om eerste opvang, melden en registreren, actie naar de dader, aangifte en evaluatie van incidenten. Er is een acteur aanwezig die de rol van klant of medewerker of speelt. Op deze vindt een ideale koppeling met de praktijk plaats.

## Aanpak en preventie agressie – managementtraining UWV > vervolg

### Resultaat

Het doel van deze de dag is het bereiken van effect en resultaat in de praktijk. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat deelnemers aan het einde van de dag concrete doelstellingen hebben bepaald en ruim voldoende bagage en houvast hebben om deze doelen in hun afdeling of team te bereiken.

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

### Opleidingsduur

E-learning: 1,5 uur, training: 1 dag, doorlooptijd:  
1-2 weken

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Meer informatie

Bart Verhagen  
William Bertrand  
Chaim Wannet

## 24 Binden en boeien van medewerkers

### Introductie

Uit onderzoek blijkt dat slechts 19% van de cultuur verandertrajecten slaagt (Smith, 2002). Organisaties veranderen alleen als mensen bereid zijn hun gedrag te veranderen. De mate waarin werknemers hun talent inzetten ten behoeve van de organisatie wordt grotendeels bepaald door hoe ze zich behandeld voelen. Gedragsveranderingen zijn niet op te leggen, wél kunt u ze stimuleren, sturen en begeleiden.

### Doelgroep

Medewerkers UWV die te maken hebben met veranderingsprocessen en die grip willen krijgen op het collectieve gedrag binnen de organisatie.

### Resultaat

In deze training leren deelnemers hoe zij een cultuur van vertrouwen kunnen bouwen en behouden. Deelnemers zijn na afloop in staat om verschillende oplossingsgerichte gedrags- en interventietechnieken toe te passen die de onderlinge steun, de motivatie, het zelfvertrouwen, het probleemoplossend vermogen en de werknemersvaardigheden van medewerkers vergroten. Tijdens de training ontwikkelen deelnemers een concreet plan van aanpak om vertrouwen te bouwen in eigen team of afdeling.

### Aanpak

Het programma is praktijkgericht d.w.z. de nadruk ligt op het oefenen van persoonlijke vaardigheden en gedrag (competenties). Op basis van een intakegesprek met de opdrachtgever en enkele medewerkers wordt het trainingsprogramma op maat gemaakt. Er wordt gewerkt met gecombineerde werkvormen, waaronder:

- beknopte theorie;
- interactieve uitwisseling aan de hand van stellingen, casuïstiek, brainstormen en persoonlijke ervaringen;
- ervaringsgericht leren via praktijkopdrachten en rollenspellen;
- coachen van andere deelnemers;
- persoonlijk plan van aanpak met SMART-doelen, actiepunten en 'inoculaties';
- terugkomdag en intervisie;
- deelnemers krijgen een boek.

### Inhoud

De volgende thema's komen aan bod:

- persoonlijke leerdoelen en kwaliteiten;
- theorie van gedragsbeïnvloeding en sturen op zelfsturing;

- creëren van een cultuur van vertrouwen, die samenwerking, innovatie en productiviteit stimuleert;
- persoonlijk plan van aanpak;
- teamdoelen en teamkwaliteiten;
- team plan van aanpak.

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

### Opleidingsduur

Training: 3 dagen, praktijkopdracht, doorlooptijd: 6-12 weken

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Meer informatie

Marivonne de Groot  
Bart Verhagen  
Chaim Wannet

# 25 Alarmopvolging Interventieteam

## – basistraining

### Introductie

Als het uit de hand dreigt te lopen kunnen medewerkers alarm slaan. Maar wat is de procedure daarna? Wie komt er vervolgens ter plaatse? Is dat een steward of beveiliging? Maar wat als er op de locatie geen beveiligers zijn? Wie komt er dan? Is dat een leidinggevende? Of iemand van een 'agressie-interventie team'? En wat doet diegene vervolgens? En als er meerdere personen komen, wie doet dan wat?

### Doelgroep

Deze training is bedoeld voor alle medewerkers die reageren op alarm bij agressie.

### Resultaat

Na afloop van de training weten de deelnemers de richtlijnen en het protocol van UWV m.b.t. alarmopvolging en kunnen de deelnemers dit toepassen in de praktijk.

### Aanpak

Oefenen van simulaties met twee acteurs. Korte rollenspelen gericht op alarmering.

### Inhoud

*Vorbereiding:*

Voorafgaand aan training maken de deelnemers de e-learning Omgaan met Agressie en een voorbereidingsopdracht. Ze brengen een praktijkcasus in.

RadarVertige heeft op basis van ervaring met andere interventieteams een basisprogramma voor een training van 2 dagdelen opgesteld. Tijdens de training zijn er een trainer en twee senior trainingsacteurs aanwezig om mee te oefenen.

- Aftrap, kennismaking en verwachtingen.
- Toelichting programma en organisatie context. Procedure Interventieteam.
- Oefening themaverkenning in 2 tal:
  - wat is je ervaring met agressie?
  - wat is jouw eerste reactie?
  - wat is jouw kracht/kwaliteit/beste strategie, wat is je valkuil/aandachtspunt?
- Herhalen protocol ABCD, norm, doel veiligheid, opbouw ABCD.
- Oefening spanningscontrole.
- Contact maken bij hoog A en B gedrag. Carrousel oefening.
- Samenwerken, optreden in tweetallen. Eigen veiligheid.

- Praktisch oefenen derde partij conflictinterventie. Oefening grenzen stellen.
- Vervolg derde partij conflictinterventie. Voor de keuze stellen en vorderen om te vertrekken.
- Samenwerken met beveiliging en politie. Alarmeren van politie (bellen 112).
- Afhandelen van een incident.
- Afronding en evaluatie.

### Onderwijsvorm

- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding
- Maatwerk groepsopleiding

### Opleidingsduur

Training: 2 dagdelen, e-learning: 1 dagdeel

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Meer informatie

Bart Verhagen  
Chaim Wannet

# 26 Alarmopvolging Interventieteam

## – opfrustraining

### Introductie

Als het uit de hand dreigt te lopen kunnen medewerkers alarm slaan. Maar wat is de procedure daarna? Wie komt er vervolgens ter plaatse? Is dat een steward of beveiliging? Maar wat als er op de locatie geen beveiligers zijn? Wie komt er dan? Is dat een leidinggevende? Of iemand van een 'agressie-interventie team'? En wat doet diegene vervolgens? En als er meerdere personen komen, wie doet dan wat?

### Doelgroep

Deze training is bedoeld voor alle medewerkers die reageren op alarm bij agressie en die al eerder zijn getraind.

### Resultaat

Na afloop van de training kennen de deelnemers de richtlijnen en het protocol van UWV m.b.t. alarmopvolging en kunnen de deelnemers dit toepassen in de praktijk.

### Aanpak

Oefenen van simulaties met twee acteurs. Korte rollenspelen gericht op alarmering. Oefenen met het alarmprotocol.

### Inhoud

Voorafgaand aan de training maken de deelnemers de e-learning Omgaan met Agressie en een voorbereidingsopdracht. Ze brengen een praktijkcasus in.

RadarVertige heeft op basis van ervaring met andere interventieteams een opfrisprogramma voor een training van 1 dagdeel opgesteld. Tijdens de training zijn er een trainer en twee senior trainingsacteurs aanwezig om mee te oefenen.

- Aftrap, kennismaking en verwachtingen.
- Toelichting programma en organisatie context. Procedure Interventieteam.
  - Oefening op de werkvloer.
- Herhalen protocol Alarmopvolging.
- Contact maken bij hoog A en B gedrag, op de werkvloer.
- Samenwerken, optreden als team tijdens een alarm-situatie.
- Praktisch oefenen derde partij conflictinterventie. Oefening grenzen stellen. Voor de keuze stellen en vorderen om te vertrekken.
- Samenwerken met beveiliging en politie. Alarmeren van politie (bellen 112).

- Afhandelen van een incident.
- Afronding en evaluatie.

### Onderwijsvorm

- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding
- Maatwerk groepsopleiding

### Opleidingsduur

Training: 1 dagdeel, e-learning: 1 dagdeel en praktijkopdracht

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 24

### Meer informatie

Bart Verhagen  
Chaim Wannet



# 27 Effectief klantcontact met NLP

## – instaptraining

### Introductie

Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP) is een wetenschappelijk onderzochte methode om effectiever te communiceren en persoonlijke doelen te bereiken. In deze training leren deelnemers hoe zij met behulp van NLP-technieken effectief en doelgericht kunnen communiceren met klanten.

### Doelgroep

Medewerkers op uitvoerend niveau

### Resultaat

Na de training hebben deelnemers basiskennis van de achtergrond en theorie van NLP. Daarnaast hebben deelnemers geleerd om een aantal essentiële NLP technieken toe te passen. Onder andere het aanpassen van de communicatiestructuur en het actief inzetten van eigen hulpbronnen. Hierdoor hebben deelnemers meer grip op het gedrag van de klant.

### Aanpak

De werkvormen zijn praktisch van opzet d.w.z. de werksituatie van de deelnemer is telkens het uitgangspunt. Daarnaast kenmerken de werkvormen bij NLP zich door 'aan den lijve' ervaren, ontvangen van feedback, het herkennen van situaties bij anderen en het leren intervensiëren. Opdrachten worden gedaan in kleine groepen. Praktijkopdrachten worden afgewisseld met demonstraties en korte theoretische inleidingen door de trainer.

### Inhoud

Deelnemers leren het communicatiegedrag van zichzelf en anderen te onderzoeken, te herijken en effectief te beïnvloeden. Hierbij experimenteren deelnemers met nieuw gedrag. Belangrijk is het leren herkennen van bepaalde patronen in het denken en spreken. Zowel bij zichzelf als bij klanten. Vervolgens leren deelnemers een aantal NLP-technieken toe te passen in simulaties. Internationaal gecertificeerde NLP-trainers geven de training conform de normen van de The New York Training Institute for NLP.

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

### Opleidingsduur

Training: 2 dagen, praktijkopdrachten: 1 dagdeel, doorlooptijd: 3 weken

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Meer informatie

Marivonne de Groot  
Bart Verhagen

## 28 Fysieke weerbaarheid

### Introductie

Sommige functies hebben een verhoogde kans op (fysieke) agressie. De instructies aan hen zijn helder:

- begeef je niet bewust in gevaar, trek je tijdig terug als je het niet meer vertrouwd en bewaar zoveel als mogelijk is een veilige afstand.

Ondanks deze instructies en eerdere trainingen in het omgaan met emotioneel en agressief gedrag kan er toch sprake zijn van fysieke agressie. De training fysieke weerbaarheid leert de deelnemers regie houden, stevig staan, loskomen en afweren bij fysieke agressie, Dit ter aanvulling van mondeling vaardigheden en gericht op eigen veiligheid. Het geeft de deelnemers meer zelfvertrouwen als zij weten hoe zij burgers van het lijf kunnen houden die verder gaan dan verbale uitingen.

### Doelgroep

Deze training is bedoeld voor alle medewerkers met een verhoogde kans op (fysieke) agressie.

### Resultaat

Na afloop van de training weten de deelnemers de richtlijnen en het protocol van UWV m.b.t. fysieke weerbaarheid en kunnen de deelnemers fysieke weerbaarheid toe passen.

### Aanpak

Oefenen met fysieke weerbaarheid, stevig staan en focus op zelfcontrole.

### Inhoud

*Vorbereiding:*

Voorafgaand aan training maken de deelnemers de e-learning Omgaan met Agressie.

RadarVertige heeft de training Fysieke weerbaarheid ontwikkeld op basis van de ervaringen in de praktijk. Het programma bestaat uit twee losse dagdelen, tijdens het tweede dagdeel is er een acteur aanwezig.

*Dagdeel 1:*

- Kennismaking. Ervaringen met agressie en inventariseren leerwensen.
- Opfrissen mondelinge vaardigheden omgaan met emotioneel en agressief gedrag.
- Theorie en oefenen met het hanteren van eigen spanning en zelfcontrole.
- Opwarmen en oefenen met stevig staan, afweren en loskomen. Oefenen in tweetallen.

- Afweren van trappen en stoten. Oefenen in tweetallen i.c.m. trap-stootkussens.
- Basistechnieken: loskomen, afweren en veilige afstand innemen.
- Oefenen met in verschillende werkvormen.
- Afronding dagdeel 1.

*Dagdeel 2:*

- Terugblik dagdeel 1, wat heeft er gewerkt voor. Leervragen op dagdeel 2.
- Innemen van veilig afstand en bewaken eigen veiligheid.
- Oefenen met grensoverschrijdend gedrag i.c.m. fysieke agressie. Oefenen m.b.v. de acteur.
- Fysieke weerbaarheid, loskomen bij vastpakken kleding.
- Oefenen in het omgaan met agressief gedrag, omgaan met weerstand.
- Optreden bij meertallen, afleiden en regiebehouden.
- Collegiale ondersteuning.
- Verwijzen naar het protocol van UWV.
- Transfer naar de praktijk.
- Afronding en evaluatie.

### Onderwijsvorm

- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding
- Maatwerk groepsopleiding

### Opleidingsduur

Training: 2 dagdelen, e-learning: 1 dagdeel

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Meer informatie

Bart Verhagen  
Chaim Wannet

# 29 Herstelgesprekken en sanctiegesprekken

## Introductie

In de training herstelgesprekken en sanctiegesprekken oefenen de deelnemers in het voeren van een gesprek met een burger, als vervolg op een eerder agressie incident. In dit gesprek maakt de medewerker of leidinggevende afspraken met de burger over de omgangsvormen en/of deelt hij een sanctie mee.

## Doelgroep

Deze training is bedoeld voor leidinggevenden die herstelgesprekken en sanctiegesprekken voeren/

## Resultaat

Na afloop van de training weten de deelnemers de richtlijnen en het protocol van UWV m.b.t. herstel- en sanctiegesprekken en kunnen de deelnemers dit toepassen in de praktijk.

## Aanpak

Oefenen met acteur van herstel- en sanctiegesprekken. Afwisselende casuïstiek, opbouw van de weerstand.

## Inhoud

### Vorbereiding:

Voorafgaand aan training maken de deelnemers de e-learning Omgaan met Agressie en een voorbereidingsopdracht. Ze brengen een praktijkcasus in, lezen theorie en bestuderen een casus.

Na afloop maken de deelnemers een verwerkingsopdracht. Deze sturen ze na maximaal twee weken terug naar de trainer.

- Welkom, kort voorstelrondje, ervaringen in de praktijk.
- Kort doornemen protocol UWV en theorie herstelgesprekken.
- Reactie naar de dader.
- Oefening: benoemen van de norm en aangeven van de grens met acteur in wisselende rollen.
- Omgaan met weerstand en lastig gedrag tijdens een sanctie- en herstelgesprek.
- Oefening: herstellen van de relatie. Iedere deelnemer oefent kort en bondig met een herstelgesprek.
- Informeren team en individuele medewerkers.
- Richtlijnen voor aangifte doen en verhalen van de schade, melding en registratie.
- Afspraken voor in de praktijk en afronding.

## Onderwijsvorm

- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding
- Maatwerk groepsopleiding

## Opleidingsduur

Training: 1 dag, e-learning: 1 dagdeel

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 10

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Chaim Wannet

# 30 Opvang en Nazorg

## Introductie

In de training Opvang en nazorg leren medewerkers en leidinggevendenden hoe ze slachtoffers van agressie-incidenten opvang en nazorg kunnen verlenen. In de training worden de tips en tricks m.b.t. opvang en nazorg en de richtlijnen van het UWV behandeld.

## Doelgroep

Medewerkers en leidinggevendenden die opvang en nazorg geven aan hun collega's.

## Resultaat

Na afloop van de training kunnen de deelnemers de belangrijkste uitgangspunten voor opvang en nazorg:

- Feelings are facts.
- Meld de gebeurtenis, zet het protocol in werking en zorg dat er iets mee gebeurt.
- Erken dat je een schokkende gebeurtenis hebt mee-gemaakt.
- Praat erover.
- Sta herbelevingen toe.
- Blijf actief, blijf deelnemen aan het leven.

Na afloop zijn de deelnemers in staat om de opvang en nazorg gesprekken met de medewerkers te voeren.

## Aanpak

Oefenen van de verschillende opvangsgesprekken. Diverse casuïstiek. Veel oefenen met acteur.

## Inhoud

*Vorbereiding:*

Voorafgaand aan training maken de deelnemers de e-learning Omgaan met Agressie.

*Dagdeel 1:*

- Voorstellen, kennismaking en leerwensen.
- Ervaring met emotioneel en agressief gedrag. Ervaringen met nazorg.
- Kader van het nazorgteam, wanneer gebruikmaken van het nazorgteam?
- Hoe om te gaan met schokkende gebeurtenissen en verwerking van schokkende gebeurtenissen?
- Aandachtspunten en tekenen van gezond herstel.
- Fasering van de opvangsgesprekken.
- Afronding.

*Dagdeel 2:*

- Terugblik op dagdeel 1.
- Protocol UWV, melden opvang, aangifte doen en schade verhalen.

- Oefenen van verschillende opvangsgesprekken. Carrousel met acteur.
- Coachen op gezond herstel.
- Wat doe je bij stagnerende verwerking?
- Afronding en verwerkingsopdracht.

*Dagdeel 3:*

- Terugblik op dagdeel 2.
- Bespreken verwerkingsopdrachten.
- Oefenen van verschillende opvangsgesprekken.
- Inbrengen van persoonlijke leervragen.
- Transfer naar de praktijk.
- Afronding en evaluatie.

## Onderwijsvorm

- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding
- Maatwerk groepsopleiding

## Opleidingsduur

Training: 1,5 dag en een verwerkingsopdracht.

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 10

## Meer informatie

Bart Verhagen  
Chaim Wannet

# 31 Storytelling, van feiten naar verhaal

## Introductie

De hele dag ben je bezig met het overtuigen en beïnvloeden van anderen. Mondeling, schriftelijk of digitaal. Maar hoe breng je boodschap effectief over? Hoe kun je je publiek boeien? Wanneer blijft je boodschap echt hangen? Niet door zoveel mogelijk feiten en cijfers op te lepelen. En als je probeert volledig te zijn, haakt je publiek of lezer al snel af. Wie wat te vertellen heeft moet wel een goed verhaal hebben. Een goed verhaal weet je publiek of lezer te boeien en zorgt dat je kernboodschap echt blijft hangen. In deze training leer je hoe je een goed verhaal vertelt. In tekst en beeld.

## Doelgroep

Alle medewerkers en leidinggevenden.

## Resultaat

Na deze tweedaagse training ben je in staat om teksten te schrijven en presentaties te maken volgens de principes van storytelling. Je verhaal boeit en overtuigt.

## Aanpak

De training is levendig en afwisselend. Middels tekst, beeld en filmfragmenten leer je de belangrijkste principes van het creëren van een goed verhaal. Je oefent praktisch met de verschillende technieken. Aan het einde van de eerste dag heb je voldoende kennis opgedaan om een eigen verhaal te schrijven. Dit stuur je naar de trainer. Deze leest, geeft tips en bespreekt het op dag twee. Daar scherp je je vaardigheden aan en maak je je verhaal nog beter.

## Inhoud

- Streven naar de essentie, in plaats van streven naar volledigheid.
- Ingrediënten en opbouw van een goed verhaal.
- Synoptische details
- Visueel schrijven.
- Nieuwsgierig makende context toevoegen
- Vertellen of vertonen
- Visual storytelling. Hoe ondersteunen beelden in je verhaal?

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 2 dagen, praktijkopdrachten: 1 dagdeel, doorlooptijd: 2 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen

## 32 Beïnvloeden, overtuigen en inspireren

### Introductie

Hoe kun je sturing geven aan je omgeving en mensen meekrijgen? Vaak hebben we hierin slechts een beperkt gedragsrepertoire. Hoe meer je op verschillende manieren invloed kunt uitoefenen, hoe effectiever je kunt zijn. Je kunt je beïnvloedingsstijl aanpassen aan de situatie. Soms is het meer gepast om te overtuigen, soms zou je meer willen inspireren, en hoe doe je dat nou? In deze training gaan we kijken wat je huidige gereedschap is en wanneer je deze vaardigheden inzet. Ook staan we stil bij wat je er soms van weerhoudt om alle vaardigheden te gebruiken. Uitgangspunt is steeds: hoe zorg je dat je helder bent, en oog houdt voor de relatie met de ander.

### Doelgroep

- UWV medewerkers zonder (en met) formele macht die dingen voor elkaar willen krijgen: uitvoerende medewerkers, leidinggevendenden, stafmedewerkers en ondersteunende medewerkers
- MBO/HBO/WO niveau.
- Deelnemers zijn bereid om naar zichzelf te kijken en te experimenteren met ander gedrag. Zij kijken met realiteitszin naar wat ze willen bereiken.

### Resultaat

In deze training krijgen deelnemers meer inzicht in de manier waarop zij op dit moment invloed uitoefenen, vergroten zij hun repertoire aan beïnvloedingsvaardigheden en krijgen zij – waar mogelijk – meer zelfvertrouwen in hun vaardigheden om anderen effectief te beïnvloeden.

### Aanpak

Deze training biedt praktische handvatten die direct toepasbaar zijn. De deelnemers worden nadrukkelijk uitgenodigd om te experimenteren met ander gedrag. Het programma is afwisselend en praktijkgericht. Er wordt gewerkt met verschillende werkvormen zoals:

- oefenen met verschillende beïnvloedingsstijlen
- simulaties met acteur waarin deelnemers oefenen met de rol van 'beïnvloede' en 'te beïnvloeden persoon'
- rollenspellen op basis van eigen casuïstiek
- groepsintervisie waarbij tips worden uitgewisseld
- individuele praktijkopdrachten.

### Inhoud

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- Theoretisch kader, met o.a. het verschil tussen beïnvloeden en manipuleren
- Brainstormen over het huidig beïnvloedingsrepertoire

- Behandelen van de verschillende vormen van beïnvloedingsvaardigheden
- Belemmerende overtuigingen en versterkende overtuigingen.
- Signalen kunnen herkennen en afstemmen
- Het oefenen met overtuigen en inspireren
- Het beïnvloeden in een groep
- Transfer naar de praktijk.

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

### Opleidingsduur

3,5 dagen (niet aaneengesloten), praktijkopdracht: 3-4 uur, doorlooptijd: 2-4 weken

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Meer informatie

Marivonne de Groot  
Bart Verhagen  
Chaim Wannet

# 33 De kunst van vragen stellen

## Introductie

De kunst van coachen is de kunst van vragen stellen. Meestal stellen klanten vragen en geven medewerkers het antwoord hierop. Effectieve coaching gaat van het tegenovergestelde uit: de cliënt zelf heeft de sleutel tot de oplossing van zijn vraagstuk. De medewerker stelt de vragen en de klant geeft de antwoorden. In deze training leren coaches hoe zij cliënten in hun kracht kunnen zetten door het stellen van oordeelvrije vragen.

## Doelgroep

UWV-medewerkers met MBO/HBO/WO niveau voor wie klantcontact en communicatie een belangrijk onderdeel van het werk is.

## Resultaat

De training levert deelnemers o.a. het volgende op:

- zij kunnen beoordelen in welke mate een cliënt de belangrijkste aspecten van een vraagstuk overziet.
- zij leren hoe zij zicht kunnen krijgen op wat de cliënt gaat doen om zijn vraagstuk op te lossen en/of doelen te bereiken.
- zij hebben aan den lijve ervaren dat het stellen van (de juiste) vragen de belangrijkste interventie is die je als professional kunt inzetten.
- zij weten hoe zij door middel van vragen stellen:
  - de verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de cliënt kunnen leggen
  - cliënten zelf aan het denken kunnen zetten
  - cliënten kunnen prikkelen om actie te ondernemen

Hierdoor zijn professionals beter in staat om cliënten te ondersteunen in het realiseren van hun doelen.

## Aanpak

Deelnemers gaan vooral 'leren door te doen': korte theoretische inleidingen worden afgewisseld met ervaringsgerichte oefeningen en rollenspellen met acteurs. De verschillende praktijkcases van deelnemers worden vertaald naar rollenspellen. Hierbij oefenen ze hun vaardigheden (het stellen van vragen) net zolang tot dat zij een succes ervaren in het halen van hun doel. Aan het eind maken deelnemers een persoonlijk plan van aanpak op basis van inzichten die zij tijdens de training hebben opgedaan. De volgende werkvormen worden ingezet:

- Telefonische intake
- Rollenspellen met acteurs
- Werkopdrachten
- Persoonlijk actieplan

## Inhoud

De volgende onderwerpen komen aan bod:

- Het zicht krijgen op uzelf (sterkte -zwakte analyse)
- De psychologie van het communiceren
- De verbale versus non-verbale communicatie
- Het effectief bijsturen van gedragingen en processen bij uzelf en anderen
- De techniek van vragen stellen
- Het actief en empathisch luisteren
- Het geven en ontvangen van feedback
- Het effectief gebruiken van verschillende communicatiestijlen en patronen.

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 2 dagen, praktijkopdrachten: 0,5 dagdeel, doorlooptijd: 1-2 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Marivonne de Groot  
Chaim Wannet  
Bart Verhagen

# 34 Effectief overleggen en vergaderen

## Introductie

Vergader- en overlegsituaties kunnen veel tijd en energie kosten. Een efficiënte vergadering die tot concrete resultaten en acties leidt daarentegen, kan enorm motiveren. Daarom zijn professionele vergadertechnieken een belangrijke vaardigheid. In deze training leert u de effectiviteit van uw vergaderingen te vergroten.

## Doelgroep

De training is geschikt voor iedereen die geregeld deelneemt aan vergaderingen of werkbijeenkomsten en/of verantwoordelijk is voor het leiden van vergaderingen.

## Resultaat

Na deze training zijn deelnemers in staat om op een doeltreffende manier te vergaderen. Dit betekent dat zij de aspecten, technieken en spelregels van effectief vergaderen weten toe te passen in de eigen (weerbarstige) werkomgeving.

## Aanpak

Tijdens de training worden theorie en praktijk steeds afgewisseld. Deelnemers oefenen met praktijkgerichte opdrachten en rollenspelen. Enkele vergadersituaties worden gesimuleerd en op individueel niveau geanalyseerd. Tot slot stellen deelnemers een persoonlijk actieplan op zodat de inzichten en vaardigheden worden geborgd in de eigenwerkpraktijk. Maximaal 12 deelnemers doen mee, waardoor deelnemers veel persoonlijke aandacht van de trainer krijgen.

## Inhoud

Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- De agenda bepalen
- De status van een agendapunt beoordelen
- De rol van de voorzitter
- Een vraagstuk van verschillende kanten belichten
- Afwegingen maken
- Manieren van besluitvorming
- Afronden en concreet maken van actiepunten
- Concrete notulen maken

## Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

## Opleidingsduur

Training: 2 dagen, praktijkopdrachten: 0.5 dagdeel, doorlooptijd: 1-2 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Marivonne de Groot  
Chaim Wannet  
Bart Verhagen



# 35 Veilig op Huisbezoek – verdiepingstraining

## Introductie

In de training veilig op huisbezoek staat de risico-schatting en veilig handelen tijdens huisbezoek centraal. Deelnemers ontvangen voorafgaand aan de training de checklist risico inschatting bij huisbezoek. Deze checklist is samen met medewerkers uit de praktijk opgesteld. Ze leren aan de hand van de risico's, de ernst van situaties in te schatten en maatregelen te nemen om de veiligheid te vergroten.

## Doelgroep

Medewerkers die op huisbezoek gaan.

## Resultaat

Het resultaat van de training Veilig op huisbezoek is:

- Herkennen van risico's m.b.t. een veilig huisbezoek.
- Herkennen van aanleidingen voor emotioneel en agressief gedrag m.b.t. het huisbezoek.
- Ombuigen van emotioneel gedrag tijdens een huisbezoek.
- Begrenzen van agressief gedrag tijdens een huisbezoek.
- Een huisbezoek afronden.
- Collega's informeren over een huisbezoek.
- Kennen van het protocol van UWV m.b.t. huisbezoek.
- Uitwisselen van tips en ervaringen in het voeren van huisbezoeken.

## Inhoud

### Vorbereiding:

Voorafgaand aan training maken de deelnemers de e-learning Omgaan met Agressie en maken ze een voorbereidingsopdracht.

### Programma

- Welkom, kort voorstelrondje, ervaringen in de praktijk.
- Kort doornemen voorbereidingsopdracht en theorie & protocol Veilig op huisbezoek.
- Oefening: voorbereiding van een huisbezoek. Vooraf risico inschatting bepalen.
- Oefening: start van het huisbezoek. Binnenkomen, voorstellen en doel bepalen.
- Oefening: omgaan met emotioneel gedrag. Bijv. klagen over UWV en de regelgeving.
- Oefening: opvangen van bezwaren, meeverten, luisteren en samenvatten.
- Oefening: omgaan met agressie. Aanspreken, grens aangeven en voor de keuze stellen.
- Afronden van huisbezoeken bij aanhoudende emoties en/ of agressie.

- Melden, registreren en opvolging naar de dader.
- Uitdelen praktijkopdracht, evaluatie en afronding.

## Onderwijsvorm

- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding
- Maatwerk groepsopleiding

## Opleidingsduur

Training: 1 dag, e-learning: 1 dagdeel

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Meer informatie

Bart Verhagen

Chaim Wannet

## 36 Grip op werkdruk – vitaliteitstraining

### Introductie

Werkstress is het grootste beroepsrisico in Nederland. Een te hoge werkdruk is niet altijd te voorkomen, maar als medewerker kunt je er zelf wél het nodige aan doen. Met een positieve, niet-oordelende, oplossingsgerichte en wetenschappelijk onderbouwde werkwijze, krijgen deelnemers meer zelfvertrouwen in het omgaan met werkdruk en spanningen en versterken zij hun vaardigheden om werkdruk de baas te worden.

### Doelgroep

Medewerkers die last hebben van stress in hun werksituatie of stressklachten als gevolg van hun werk. Dit zijn mogelijke signalen:

- weinig energie en vaak geen zin om naar het werk te gaan
- behoefte aan vakantie en rust
- veel piekeren en slechter slapen dan normaal
- sluimerende onvrede over het werk
- onvrede manier over de eigen omgang met werkdruk
- overspannenheid of ‘burn-out’ willen voorkomen.

**Let op:** Deze training is niet bedoeld voor medewerkers die op dit moment verzuimen, overspannen zijn, een ‘burn-out’ of een arbeidsconflict hebben.

### Resultaat

Deelnemers ontwikkelen inzicht en vaardigheden die de persoonlijke balans en duurzame inzetbaarheid op het werk bevorderen. In het bijzonder weten deelnemers hoe ze meer grip op hun werksituatie en de gevolgen hiervan kunnen krijgen. De training is hiermee ook een preventieve interventie die verzuim of langdurige uitval voorkomt.

### Aanpak

De werkwijze is gebaseerd op twee wetenschappelijk onderbouwde modellen: de Theory of planned behavior (Ajzen) en Solution Focused Therapy (Kim Berg & De Shazer).

Het programma is praktijkgericht, gaat uit van individuele situatie en leerdoelen en biedt deelnemers een grote mate van zelfsturing. De eigen situatie en doelen van deelnemers staan centraal. Reeds aanwezige kennis en ideeën van deelnemers vormen het vertrekpunt. Er wordt getraind in een veilige en positieve leeromgeving. Zowel met elkaar als met acteurs. Deelnemers stellen tot slot een persoonlijk plan van aanpak op. Dit plan borgt de verworven kennis en vaardigheden in de (weerbarstige) praktijk.

### Inhoud

Onderwerpen die tijdens de training aan bod komen zijn:

- Zelfanalyse:
  - persoonlijke kwaliteiten in kaart brengen
  - persoonlijke (werk)doelen stellen
  - stresssignalen herkennen én erkennen
- Aanleren van vaardigheden:
  - leren doelen te stellen en plannen uit te werken (vitaal gedrag)
  - Leren denken in oplossingen en mogelijkheden i.p.v. problemen en (medische) klachten
  - effectief communiceren (o.a. grenzen stellen, feedback geven en ontvangen)
  - fysiek en mentaal ontspannen
  - leren (beter) omgaan met tegenvallers en spanning
- Opstellen van een persoonlijk plan van aanpak:
  - Met oplossingsgerichte doel(en)
  - SMART geformuleerde doelen en acties.
  - rekening houden met terugval, tegenvallers en teleurstelling.

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Standaard groepsopleiding
- Standaard individuele opleiding

### Opleidingsduur

Training: 3 dagen, praktijkopdrachten: 1 dagdeel, doorlooptijd: 1-2 weken.

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Meer informatie

Marivonne de Groot  
Bart Verhagen

# 37 Slapen werkt! – vitaliteitstraining

## Introductie

Ruim één op de vier werkende Nederlanders heeft last van slaapproblemen. De gevolgen van slecht slapen voor medewerker en werkgever zijn fors: grotere kans op depressiviteit, meer verzuim, productiviteitsverlies, kwaliteitsverlies en bedrijfsongevallen. De kosten hiervan voor de Nederlandse economie worden geraamd op maar liefst 4,5 miljard euro per jaar!

In deze wetenschappelijk onderbouwde trainingsmethodiek leren de deelnemers hoe zij de balans in hun zenuwstelsel, hersenen, hormoonstelsel en psyche in samenhang met elkaar kunnen herstellen.

## Doelgroep

Iedereen met een inslaap- en/of doorslaap probleem. De training is ondersteunend aan medische behandelingen voor mensen met een medisch gerelateerd slaapprobleem.

## Resultaat

Deelnemers weten hoe zij de balans in hun zenuwstelsel, hersenen, hormoonstelsel en psyche in samenhang met elkaar kunnen verbeteren.

## Aanpak

Iedere deelnemer start met een telefonische intake. De trainer verwerkt deze input tot een programma op maat. Tijdens de training leren deelnemers vooral door 'te doen': korte theoretische inleidingen over slaap en het brein, de neurobiologie van het slapen en over de invloed van gewoontes en gedachtes op het brein worden afgewisseld met op slaap gerichte ontspanningsoefeningen. De oefeningen voor overdag kunnen op een rustige plek zittend gedaan worden. De oefeningen voor 's nachts kunnen in bed worden gedaan zonder dat een eventuele partner daar last van heeft. Deelnemers doen verschillende huiswerkopdrachten. Aan het eind maken deelnemers een persoonlijk plan van aanpak op basis van eigen inzichten en adviezen van de trainer.

## Inhoud

- Motto: Goed slapen begint overdag!
- Meer (zelf)inzicht:
  - in mogelijke oorzaken van het eigen slaapprobleem
  - in oplossingen voor het eigen slaapprobleem
- Verwerven van kennis:
  - de werking van de hersenen
  - de neurobiologie van het slapen
  - de invloed van gewoontes en gedachtes op het brein
- Aanleveren van vaardigheden:
  - Ombuigen van slaap belemmerende gewoontes en

gedachten naar slaap ondersteunende gewoontes en gedachten.

- specifiek op slaap gerichte ontspanningsoefeningen voor overdag en 's nachts
- Opstellen van een persoonlijk plan van aanpak:
  - Met oplossingsgerichte doel(en)
  - SMART geformuleerde acties om oefeningen en gewoontes in het eigen dagelijkse leven te integreren.
  - rekening houden met terugval, tegenvallers en teleurstelling.

## Onderwijsvorm

- Standaard individuele opleiding
- Standaard groepsopleiding

## Opleidingsduur

Telefonische intake: 30 min p.p., training: 3 losse dagdelen, doorlooptijd: 4 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 8

## Meer informatie

Marivonne de Groot

## 38 Talent Werkt – traject

### Introductie

Welke stappen zet je bij het vinden van een nieuwe (loop) baan? Door middel van een persoonlijk assessment, een Eigen Kracht netwerksessie en individuele coaching krijgen deelnemers zicht en grip op hun drijfveren, talenten en mogelijkheden. Deelnemers worden geactiveerd om op eigen kracht aan de slag te gaan met hun toekomstperspectief met gerichte ondersteuning van professionals en het eigen netwerk. Deze werkwijze bevordert succesvol werk-zoek gedrag en zorgt tegelijkertijd voor vertrouwen in het eigen kunnen. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat dit twee essentiële voorwaarden zijn om werk te vinden en te behouden.

### Doelgroep

UWV medewerkers die vanuit hun huidige baan op zoek zijn naar een nieuwe baan of loopbaan, zowel gedwongen als vrijwillige outplacement.

### Resultaat

- Deelnemer heeft zicht op de eigen talenten en competenties
- Deelnemer is actief aan de slag met het eigen toekomstperspectief
- Het netwerk van de deelnemer denkt en zoekt actief mee naar werk
- Deelnemer krijgt 'out of the box' ideeën over de gewenste (loop)baan aangereikt
- Deelnemer heeft een realistisch Plan van Aanpak voor de gewenste (loop)baan
- Deelnemer gaat beter om met tegenslag en teleurstelling
- Deelnemer heeft meer vertrouwen in het eigen kunnen

### Aanpak

Het traject bestaat uit drie stappen:

- *Stap 1 – Individueel assessment*  
Het assessment brengt o.a. het competentieprofiel van de deelnemer in kaart, stelt vast hoe de deelnemer omgaat met veranderingen, naar welk soort werk de voorkeur uitgaat en waar loopbaanmogelijkheden liggen. Het assessment vormt de input voor de volgende stap.
- *Stap 2 – Eigen kracht netwerksessie*  
Het werk- en privé netwerk van de deelnemer denkt actief mee over de loopbaanmogelijkheden onder leiding van een trainer. Aanwezigen spreken af hoe zij hun eigen netwerk gaan inschakelen om de deelnemer te ondersteunen bij het vinden van een nieuwe (loop) baan. Dit resulteert in een plan van aanpak. Na enkele

weken wordt een terugkomsessie georganiseerd waarin de netwerk opbrengsten worden geïnventariseerd. Indien nodig worden aanvullende afspraken met het aanwezige netwerk gemaakt.

- *Stap 3 – Individuele coaching*

De deelnemer gaat met zijn coach actief aan de slag met het eigen Plan van Aanpak voor de gewenste (loop) baan. De deelnemer bespreekt gedurende 4 coaching sessies zijn ervaringen en wordt hierbij oplossingsgericht begeleidt. Speciale aandacht wordt besteed aan het verder versterken van het eigen netwerk en het omgaan met tegenslag en teleurstelling bij het zoeken naar werk.

### Inhoud

- Talent Scan: online testen, 3600 feedback en een diepte-interview.
- Feedback, steun en adviezen van het eigen netwerk (Eigen Kracht netwerksessie).
- Individueel Plan van aanpak voor de gewenste (loop) baan.
- Individuele coaching (oplossingsgericht, aandacht voor netwerk en omgaan met tegenslag en teleurstelling).

### Onderwijsvorm

- Maatwerk groepsopleiding
- Maatwerk individuele opleiding

### Opleidingsduur

Assessment: 4 uur, Eigen Kracht netwerksessie: 2,5 uur, Eigen Kracht terugkomsessie: 2 uur, individuele coaching: 4 x 1 uur, totale doorlooptijd: 4-8 weken.

### Meer informatie

Marivonne de Groot  
Bart Verhagen  
Margriet van der Heijden  
Christianne van de Beek

## 39 Individuele efficiency training

### Introductie

Hoe goed een organisatie presteert, hangt voor een belangrijk deel af van hoe efficiënt de individuele medewerkers hun werkzaamheden organiseren en uitvoeren. Jammer genoeg leert niemand tijdens zijn studie hoe je dat het beste kunt doen. Sommige medewerkers hebben een natuurlijk talent voor efficiënt werken. Maar voor een groot aantal medewerkers is het een hele opgave of zelfs een bron van frustratie. De *individuele efficiency training* biedt een adequaat antwoord op deze 'missing link'.

#### *Visie op efficiënt HNW*

In een innovatieve kantooromgeving met een clean desk beleid, flexwerkplekken en weinig papier en weinig bergruimte krijgen inefficiënte medewerkers en leidinggevenden het moeilijker dan in een traditionele kantooromgeving. Bij tijd- en plaats onafhankelijk werken komt het – méér dan in een traditioneel kantoor – juist aan op een strakke werkplekorganisatie, gestructureerd informatiebeheer, planmatig werken en rekening houden met elkaar.

### Doelgroep

Alle medewerkers en managers die:

- hun efficiency én werkplezier willen vergroten;
- meer grip op hun werk willen krijgen;
- een betere balans tussen werk en privé willen bereiken.

### Resultaat

Na de training hebben deelnemers het volgende bereikt:

- minder geleefd worden door e-mail;
- sneller vinden van informatie;
- effectiever afhandelen van zaken;
- beter beheer van de eigen werkvoorraad;
- beter nakomen van afspraken;
- minder overschrijden van deadlines;
- minder uitstelgedrag;
- beter delegeren;
- optimaal gebruik van Outlook;
- meer tijd voor kerntaken;
- meer rust en overzicht;
- beter bewaken van de eigen grenzen;
- meer plezier in het werk;
- minder stress en lagere werkdruk.

### Aanpak

Het programma wordt afgestemd op de specifieke leerdoelen en aandachtspunten van de deelnemers en hun leidinggevende. Ter voorbereiding op de training doet iedere deelnemer een online efficiency test. Per e-mail ontvangt de deelnemer inhoudelijke feedback met tips die

afgestemd zijn op de behaalde deelscores.

Deelnemers doorlopen 2 plenaire theorie sessies.

Daarnaast krijgt iedere deelnemer – afhankelijk van de persoonlijke leerdoelen en reeds aanwezige vaardigheden – 3 tot 4 keer één-op-één coaching op de eigen werkplek. De besproken tips en adviezen worden vertaald naar de eigen werksituatie. En samen met de coach wordt Outlook ingericht als een persoonlijk efficiency dashboard. Daarnaast stelt iedere deelnemer een persoonlijk actieplan op waarin verbeterpunten, doelstellingen, uitgevoerde werkplekopdrachten en behaalde resultaten worden beschreven.

Tussen de trainingdagen werkt iedere deelnemer aan werkplekopdrachten die betrekking hebben op het eigen werk. Tijdbesteding voor de opdrachten is afhankelijk van de individuele werksituatie. Bij iedere coaching bespreken coach en deelnemer de ervaringen en krijgt de deelnemer aanvullende adviezen. Deze vorm van procesbegeleiding stimuleert deelnemers om de aangereikte inhoud daadwerkelijk te implementeren in hun dagelijkse werk. De training wordt door de deelnemers geëvalueerd. De trainer beschrijft van iedere training het leerrendement, de beoordeling van deelnemers, aangevuld met eigen observaties en aanbevelingen. Deze rapportage bespreekt de trainer met de opdrachtgever.

### Inhoud

Onderwerpen van de eerste plenaire bespreking:

- beheer van inkomende en uitgaande e-mail;
- inrichten van een toegankelijk en parallel archief voor e-mail, papier en harde schijf;
- besluitvaardigheid verhogen;
- verminderen van uitstelgedrag;
- omgaan met interrupties;
- werken met een clean desk.

Onderwerpen van de tweede plenaire bespreking:

- korte termijn versus lange termijn planning;
- pro-actief agendabeheer in combinatie met de takenlijst;
- 'Keien, kiezels en zand' concept van Stephen Covey;
- 'Getting things done' concept van David Allen;
- prioriteitenmatrix van Eisenhower;
- 80/20-principe van Pareto/perfectionisme vermijden.

Iedere deelnemer ontvangt een uitgebreide syllabus met o.a. hand-outs over werkgewoonten, archivering en planning, een stap-voor-stap instructie Outlook.

## Individuele efficiency training > vervolg

### Onderwijsvorm

- (Incompany) standaard groepsopleiding
- (Incompany) standaard individuele opleiding
- Maatwerk groepsopleiding

### Opleidingsduur

- Elke deelnemer wordt 7-8 uur getraind, verdeeld in 2 x 2 uur theoriebespreking en 2,5-3,5 uur individuele coaching op de werkplek
- 3-4 trainingsdagen met steeds enkele weken ertussen om werkplekopdrachten uit te voeren
- De voor de werkplekopdrachten benodigde tijd is afhankelijk van de individuele werksituatie
- Doorlooptijd: 8-12 weken

### Planning en Organisatie

Op een trainingsdag kan een trainer maximaal 7 coachingsgesprekken voeren op 1 locatie. Zijn er meer deelnemers, bijvoorbeeld 11, dan worden de resterende 4 gesprekken op een volgend dagdeel gepland. In overleg met de opdrachtgever worden trainingsdata vastgesteld die passend zijn voor alle deelnemers. De locatie, de trainingsdata en tijden van de theoriebesprekingen en van de individuele coachingsgesprekken worden vastgelegd in een trainingsschema dat met alle deelnemers wordt gecommuniceerd.

### Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

### Voorwaarde

Deelnemer heeft toegang tot de eigen Outlook omgeving (mail, agenda, taken).

### Gerelateerde trainingen

- De training *Slimmer werken met MS Outlook* is een voorbereiding op de *Individuele efficiency training*
- De *Team efficiency training* is een vervolg op de *Individuele efficiency training*

### Meer informatie

Gerard Molenkamp

# 40 Team efficiency training

## Introductie

Hoe goed organisaties presteren, hangt voor een belangrijk deel af van hoe efficiënt de individuele medewerkers hun werkzaamheden uitvoeren en hoe efficiënt zij als team hun gemeenschappelijke werkzaamheden organiseren en uitvoeren. De team efficiency training bouwt voort op de resultaten van de individuele efficiency training.

## Doelgroep

De team efficiency training is bedoeld voor iedereen die in de praktijk veel samenwerkt, al dan niet in teamverband: een secretariaat, een manager en management assistent, collega's met een duobaan, projectgroepen en andersoortige teams waarbij gemeenschappelijke werkafspraken belangrijk zijn. De team efficiency training is een vervolg op de individuele efficiency training en kan alleen in combinatie hiermee gevolgd worden.

## Resultaat

- Een effectief beheer van de gemeenschappelijke mailbox, agenda en takenlijst
- Een helder rooster voor werkzaamheden die bij toerbeurt verricht moeten worden
- Overdracht en vervanging bij afwezigheid zijn goed geregeld
- Informatie is toegankelijk en vindbaar voor collega's

## Aanpak

De team efficiency training wordt altijd incompany georganiseerd zodat deelnemers gebruik kunnen maken van hun eigen digitale werkomgeving. In overleg worden voor de deelnemers geschikte trainingsdata vastgesteld. Ter voorbereiding op de training wordt bij de opdrachtgever en bij de deelnemers geïnventariseerd welke gemeenschappelijke werkafspraken uitgewerkt en/of verbeterd worden. Daarna werken deelnemers tijdens 2 bijeenkomsten onder leiding van de trainer de geïnventariseerde aandachtspunten uit tot concrete werkafspraken, die zij implementeren in hun dagelijkse werk. Waar nodig besteden deelnemers ook tussen de bijeenkomsten tijd aan de uitwerking en koppelen het resultaat terug op de volgende bijeenkomst. Deze vorm van procesbegeleiding stimuleert deelnemers om de aange-reikte inhoud daadwerkelijk te implementeren in hun dagelijkse werk. De bereikte resultaten van de training worden door iedere deelnemer geëvalueerd.

## Inhoud

- Beheer van de gemeenschappelijke mailbox, agenda en takenlijst en de bijbehorende functionaliteiten in Outlook
- Afspraken over werkzaamheden die bij toerbeurt verricht moeten worden
- Regelen van overdracht en vervanging bij afwezigheid
- Toegankelijk en vindbaar maken van informatie voor collega's

## Onderwijsvorm

- (Incompany) standaard groepsopleiding
- (Incompany) standaard individuele omgeving
- Maatwerk groepsopleiding

## Opleidingsduur

- 1 dag voor face-to-face intakegesprekken met leidinggevende en deelnemers
- 2 trainingsbijeenkomsten van elk 2 uur met een doorlooptijd van 4-6 weken

## Aantal deelnemers

Minimaal: 6, maximaal: 12

## Voorwaarde

Deelnemer heeft toegang tot de eigen Outlook omgeving (mail, agenda, taken).

## Gerelateerde training

De basis voor efficiënt werken wordt in de *Individuele efficiency training* gelegd en kan worden opgevolgd door de *Team efficiency training*.

## Meer informatie

Gerard Molenkamp