

Van protocol naar doen!

Veilig Publieke Taak

Van protocol naar doen!
6 november 2013

Onderwerpen



Van protocol naar doen!

Woord vooraf.

**Er is niet één recept om te komen
van protocol naar doen!**

Kies een pad dat aansluit bij uw organisatie en uw medewerkers.

Maar waar te beginnen?

Op de volgende bladzijden treft u enkele mogelijke vertrekpunten aan.

Van protocol naar doen!

Eerst bepalen wat nodig is.

Inventariseer de uitgangssituatie en de doelstellingen.

Welke factoren spelen daarbij een rol?



Van protocol naar doen!

1. Het begint met de leidinggevenden.

De leidinggevenden gaan voorop!

Zij volgen als eerste groep de trainingen.

Hierdoor kunnen zij het belang van VPT beter uitdragen en medewerkers beter coachen.

Zij dragen VPT actief uit in teamoverleg en individuele gesprekken.

Zij spelen een belangrijke rol bij het creëren van interne veiligheid en het coachen van de medewerkers.

Zij zijn van essentieel belang bij opvang, nazorg en het actueel houden van VPT.

Zij krijgen daarbij ondersteuning in de vorm van werkvormen, hulpmiddelen, kennis en vaardigheden.

Van protocol naar doen!

Eerst bepalen wat nodig is.

1. Het begint met de leidinggevenden.
2. De mate van risico die er is en de onveiligheid die wordt ervaren.

Van protocol  naar doen!

2. Feitelijk risico en onveiligheidsgevoel.

Het feitelijke risico dat de medewerker loopt en de mate van onveiligheid die de medewerker voelt en ervaart.

Beide punten zijn van belang in de te volgen werkwijze.

Van protocol naar doen!

Eerst bepalen wat nodig is.

1. Het begint met de leidinggevenden.
2. De mate van risico die er is en de onveiligheid die wordt ervaren.
3. **Het zwaartepunt van de interventie**

Van protocol naar doen!

3. Het zwaartepunt van de interventie



Waar moet de interventie zich vooral op richten?

Van protocol naar doen!

Eerst bepalen wat nodig is.

1. Het begint met de leidinggevenden.
2. De mate van risico die er is en de onveiligheid die wordt ervaren.
3. Het zwaartepunt van de interventie.

4. De vorm:

Klassikaal, individueel, e-learning, blended, coaching, mystery guests

Van protocol naar doen!

4. De vorm: klassikaal, individueel, e-learning, mystery guests, team, coaching

Nadenken over de vorm. Welke vorm of combinatie van vormen/leermiddelen levert in uw situatie het meeste effect en rendement op.

Coaching, klassikaal of digitaal leren, bijvoorbeeld: www.trainingswijzer.info

Eerst bepalen wat nodig is

Van protocol naar doen!

Eerst bepalen wat nodig is.

1. Het begint met de leidinggevenden.
2. De mate van risico die er is en de onveiligheid die wordt ervaren.
3. Het zwaartepunt van de interventie.
4. De vorm.
- 5. De aard van de interactie.**

Eerst bepalen wat nodig is.

Van protocol naar doen!

5. De aard van de interactie.

De agressieve en/of emotionele cliënt reageert zich af op de medewerker.



Eerst bepalen wat nodig is.

Van protocol naar doen!

5. De aard van de interactie.

Daarom het verhogen van de weerbaarheid en de vaardigheden van de medewerkers.



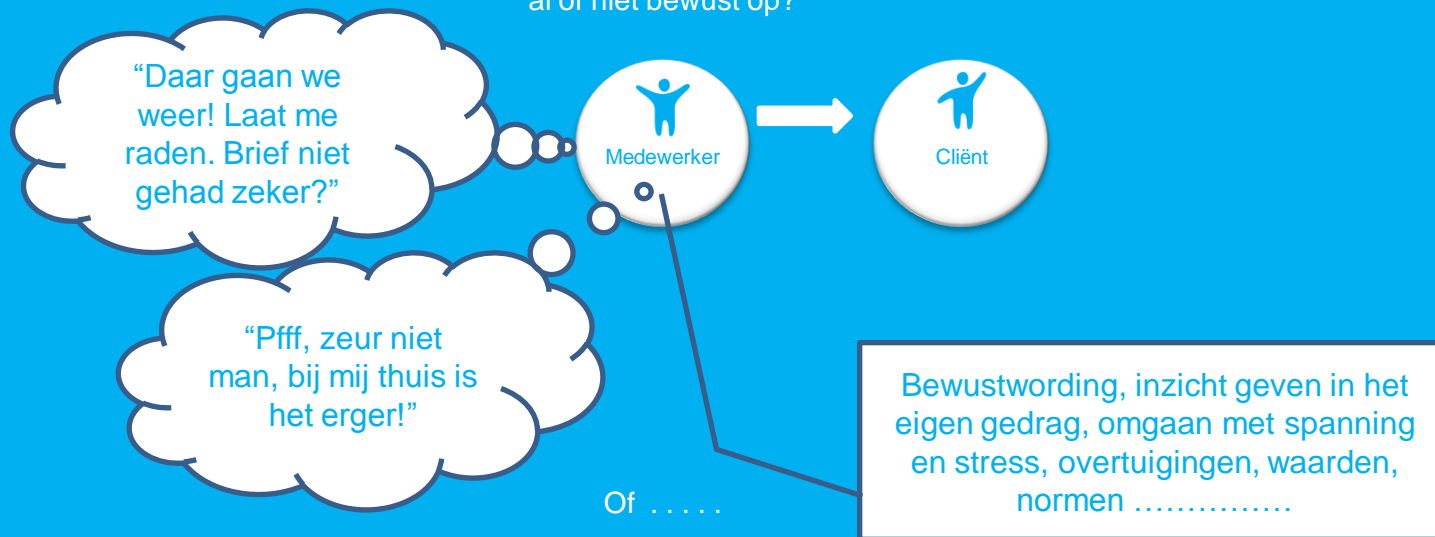
Herkennen van oorzaken van het gedrag, kennis van culturele invloeden, beïnvloeden van gedrag, de-escaleren, conflicthantering, eigen spanning onder controle houden, opvang en nazorg

Of is er (ook) iets anders nodig?

Van protocol naar doen!

5. De aard van de interactie.

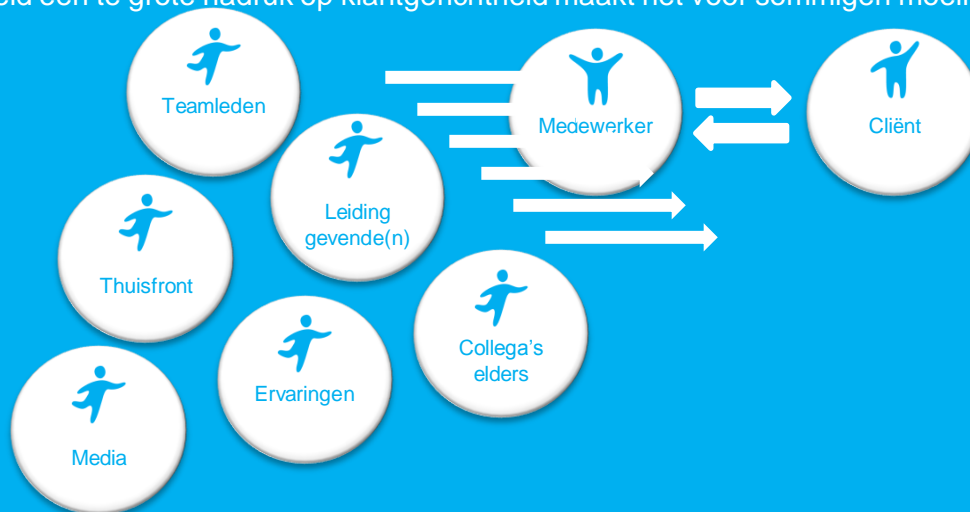
Of roept de medewerker het gedrag van de cliënt al of niet bewust op?



Van protocol naar doen!

5. De aard van de interactie.

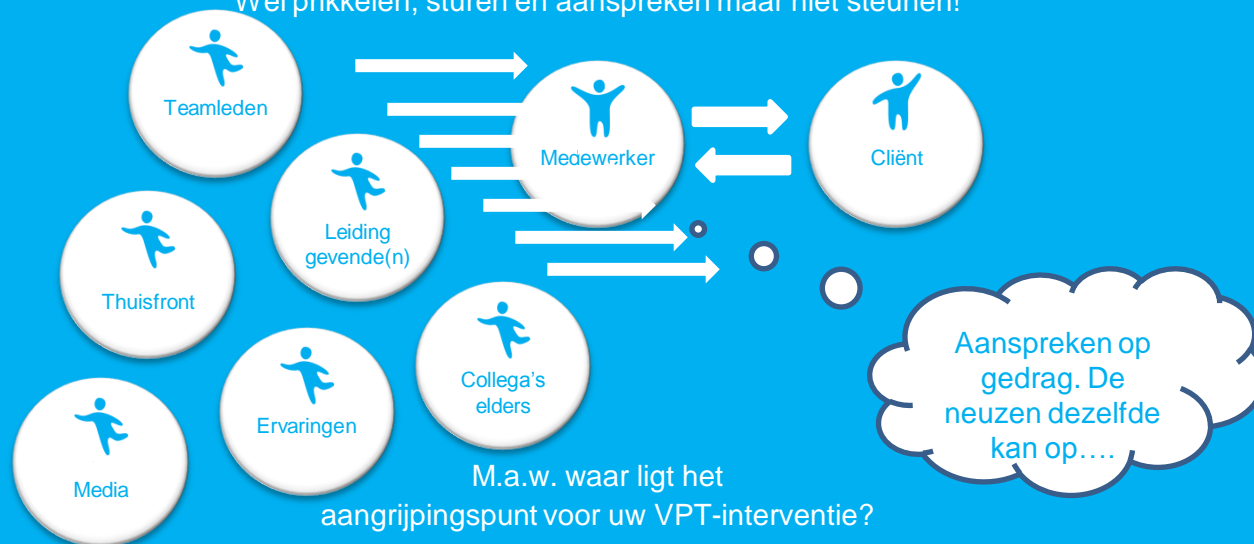
Hoe gaat de medewerker om met de prikkels uit zijn of haar omgeving en zijn die van invloed op de omgang met cliënten?
Bijvoorbeeld een te grote nadruk op klantgerichtheid maakt het voor sommigen moeilijker om grenzen te stellen.



Van protocol naar doen!

5. De aard van de interactie.

Of komt het gevoel van onveiligheid van binnenuit en voelt de medewerker zich niet gesteund?
Wel prikkelen, sturen en aanspreken maar niet steunen!



Van protocol naar doen!

Eerst bepalen wat nodig is.

1. Het begint met de leidinggevenden.
2. De mate van risico en onveiligheid.
3. Het zwaartepunt van de interventie.
4. De vorm.
5. De aard van de interactie.
6. **De aandacht vasthouden.**

Van protocol naar doen!

6. De aandacht vasthouden.

“Use it or lose it!” & Eén keer is géén keer!

Teamoverleg.

“Collegiale aandachtsvelders” benoemen.

Digitale naslagwerken en digitale leeromgevingen.

Mystery bellers of gasten.

Modulair in de tijd stapelen van korte verschillende modulen.

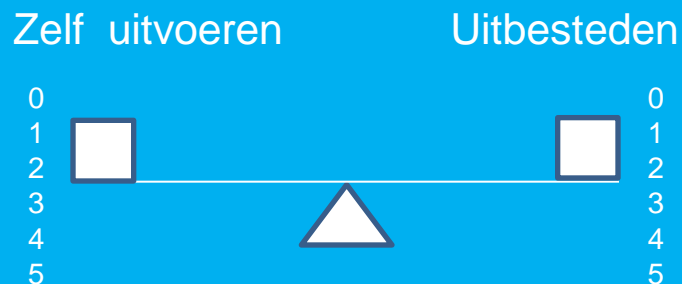
Regietheater, Radio 543, “eigen documentaire maken”

Er zijn vele mogelijkheden om de aandacht voor VPT vast te houden. Is dit een onderdeel in uw plan van aanpak?

Van protocol naar doen!

6. De aandacht vasthouden.

“Use it or lose it!” & Eén keer is géén keer!



Een combinatie waarbij ook zaken zelf worden uitgevoerd levert het meeste effect.

“Veiligheid” moet van de medewerkers zelf worden.

De leidinggevenden hebben daarbij een belangrijke sleutelrol!

Van protocol naar doen!

Eerst bepalen wat nodig is.

1. Het begint met de leidinggevenden.
2. De mate van risico en onveiligheid.
3. Het zwaartepunt van de interventie.
4. De vorm.
5. De aard van de interactie.
6. De aandacht vasthouden.
7. Hoe maken we veiligheid tot iets van de medewerkers zelf.
8. De taak, de doelstellingen, de doelgroep, de ervaringen, de behoeften, het niveau . . . et cetera

Er is niet één recept.

Van protocol naar doen!

Mogelijke interventies

Niet alleen “incidentdenken”.
Aan elk incident gaat iets vooraf en er komt iets na.



Van protocol naar doen!

Welke interventie? Drie aandachtsgebieden rondom het incident.


Vóór


Tijdens
het incident


Na

Bijhouden van kennis en vaardigheden

Van protocol naar doen!

Tijdens het incident.

Enkele voorbeelden

Weerbaar en zeker de-escaleren van ongepast en agressief gedrag.

Telefonische weerbaarheid.

Optreden van calamiteitenteams bij incidenten.

Crisiscommunicatie.

Optreden bij situaties met een hoog geweldrisico.

Fysieke weerbaarheid of emotionele weerbaarheid.

Assertief aanspreken op het naleven van de huisregels.

Trainingsduur 1 tot 2 dagen.

Inhoud en casuïstiek wordt aangepast aan de functie, ervaringen en wensen van de deelnemer.

Van protocol naar doen!

Na het incident.

Enkele voorbeelden

Opvang en nazorg door leidinggevenden en collega's.
Voor slachtoffers en het thuisfront: omgaan met de verwerking,
de emoties en de stress.

Workshop verwerkingsprocessen bij incidenten.

Workshop de-briefing.

Workshop daderaanpak.

Villa IK – Persoonlijke begeleiding.

Trainingsduur 1 tot 2 dagen | Workshops 1 dagdeel | Villa IK 3 tot 5 dagen.
Inhoud en casuïstiek wordt aangepast aan de functie, ervaringen en wensen van de deelnemer.

Van protocol naar doen!

Vóór het incident.

Enkele voorbeelden

De neuzen in dezelfde richting – Groepssessies over VPT en het werk.
Teamwaarden, teamnormen en teamveiligheid.

Waardevol klantcontact: Hoe krijg ik de klant in de meewerkstand?

De onzin van “behandel een ander zoals je zelf behandeld wilt worden!”

Intercultureel klantcontact; begrijpen, begrip, beïnvloeden of begrenzen.

Assertief aanspreken op gedrag – intern en extern.

De veiligheidsrisico's in de dienstverleningsketen.

Omgaan met spanning en stress – draagkracht en draaglast.

Van protocol naar doen!

Vóór het incident.

Enkele voorbeelden

Klantgericht en conflictloos in taal en houding.

Bellen bij bezwaar.

Proactief en preventief conflicten beïnvloeden *).

Klachtbehandeling en veiligheid *).

Villa IK – Persoonlijke begeleiding.

Trainingsduur 1 tot 2 dagen | Workshops 1 dagdeel | Villa IK 3 tot 5 dagen.

*) Deze trainingen zijn ook in 'trajectvorm' beschikbaar voor klachtbehandelaars en controleambtenaren.
De duur varieert dan tussen 4 en 6 dagen.

Inhoud en casuïstiek wordt aangepast aan de functie, ervaringen en wensen van de deelnemer.

Van protocol naar doen!

Bijhouden van kennis en vaardigheden.

Enkele voorbeelden

Regietheater VPT

De leidinggevende als VPT-coach; werkvormen en coaching.
Standaard digitale E-learningmodulen en VPT toolbox of maak ze zelf.

Radio 543.

Train aandachtsvelders.

Diverse opfris en herhalingsworkshops.

Mysterie klanten.

VPT-proeve van bekwaamheid.

..

Van protocol naar doen!

Voorbeelden

Van eenvoudig naar uitgebreid.



Van protocol naar doen!

Uitgangspunten bij elke interventie.

1. Aansluiten bij de ervaring en beleving van de medewerker.
 2. Zoveel mogelijk gelijk niveau in een trainingsgroep.
2. Het gewenste effect is bepalend voor de duur: ½, 1, 2, 3, 4, 5 dagen.
 3. Veiligheid in de trainingsgroep staat voorop.
 4. Niet alleen praten maar vooral ook doen en ervaren!
 5. Groepsgrootte training 10 – 12 personen
Regietheater 40 personen | Villa IK – 3 personen
6. De training krijgt in de praktijk altijd een vervolg (rol leidinggevende).
7. Stimuleren tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid en initiatief.

Van protocol naar doen!

Voorbeeld – Vaardigheden Centraal I

Een voorbeeld

1. Training - Weerbaar en zeker de-escaleren van ongepast en agressief gedrag.
Inclusief persoonlijk intakeformulier.

Inhoud wordt aangepast aan de functie, ervaring, niveau van de deelnemers.
Trainingsduur 1, 2 of 3 dagen.

Van protocol naar doen!

Voorbeeld – Vaardigheden+ II

Een voorbeeld van een uitgebreidere versie.

1. Gerichte persoonlijke intake per medewerker door leidinggevende.
2. Training - Weerbaar en zeker de-escaleren van ongepast en agressief gedrag.
3. Coaching door leidinggevendenden op leerdoelen.
4. Oprissing / Herhaling.
5. Digitaal naslagwerk met video's, tips en suggesties.

Inhoud wordt aangepast aan de leerdoelen van het individu.
Trainingsduur 1 of 2 dagen | Herhaling 1 of 2 dagdelen.

Van protocol naar doen!

Voorbeeld – Vaardigheden⁺⁺ III

Een voorbeeld van een nog uitgebreidere versie.

1. Aftrap met preventiemedewerker en regietheater.
2. Gerichte persoonlijke intake per medewerker door leidinggevende.
3. Training - Weerbaar en zeker de-escaleren van ongepast en agressief gedrag (voor leidinggevend en medewerkers)
4. VPT-Coaching door leidinggevend op leerdoelen (training & praktijk)
5. Oprissing / Herhaling.
6. Digitaal naslagwerk met video's, tips en suggesties.

Regietheater 1 dagdeel per 40 personen.
Trainingsduur 1 of 2 dagen. Herhaling 1 of 2 dagdelen.

Van protocol naar doen!

Voorbeeld – IV

Een voorbeeld

1. Aftrap met preventiemedewerker en regietheater.
2. Groepssessie over VPT in het werk: waarden, normen en handhaven.
3. Persoonlijke intake per medewerker door leidinggevende.
4. Training – De klant in de meewerkstand / Waardevol klantcontact.
5. Training – Als mijn aanpak niet werkt: weerbaar en zeker de-escaleren.
6. Coaching door leidinggevenden op leerdoelen (training en uitvoering)
7. Opfrissing / Herhaling.
8. Digitaal naslagwerk met video's, tips en suggesties.

Regietheater 1 dagdeel per 40 personen. Trainingsduur 2 , 3 of 4 dagen. Herhaling 1 of 2 dagdelen.

Van protocol naar doen!

Voorbeeld – V

Een voorbeeld met een proeve van bekwaamheid vooraf, maatwerkmodulen en toetsing aan het einde.

1. Groepssessie over veiligheid in het werk.
2. Persoonlijke ontwikkelingsgerichte proeve van bekwaamheid.
3. Basistraining – Collegiaal coachen & Weerbaarheid.
4. Maatwerkmodulen – De klant in de meewerkstand / Waardevol klantcontact / Intercultureel / Telefonische weerbaarheid / Aanspreken ...
6. Coaching door collega's en leidinggevenden op leerdoelen.
7. Proeve van bekwaamheid.
8. Opfrissing / Herhaling.

Trainingsduur in totaal 3 tot 5 dagen | Proeve 1 dagdeel per 4 medewerkers. | Herhaling 1 tot 2 dagdelen.

Van protocol naar doen!

Voorbeeld – VI

Voorbeeld van een kort programma voor leidinggevenden.

1. Training – Weerbaar de-escaleren voor leidinggevenden.
2. Training – Opvang en nazorg voor leidinggevenden.
3. Begeleiding – VPT-coaching.
4. Inzet digitaal naslagwerk bij het up to date houden van kennis en vaardigheden.

Trainingsduur 3 tot 5 dagen.

Van protocol  naar doen!

NIVTTA kwaliteitskeurmerk

2.479 deelnemers aan onze vpt-trainingen in de afgelopen 3 jaar beoordelen de uitvoering van de trainingen, de kwaliteit van onze trainers en de kwaliteit van onze acteurs,

met een gemiddeld eindcijfer van

8,65



Inleiding



Factoren



Interventies



Voorbeelden



Afsluiting

Van protocol naar doen!

Ip Trainershouse BV

Neemt u gerust contact met ons op als u meer informatie wilt.

Cronjéstraat 13a
6814 AG ARNHEM

T. 026 442 45 66

E. info@ip-trainershouse.nl of m.bouter@ip-trainershouse.nl

W. www.ip-trainershouse.nl of www.trainingswijzer.info



Inleiding



Factoren



Interventies



Voorbeelden



Afsluiting