

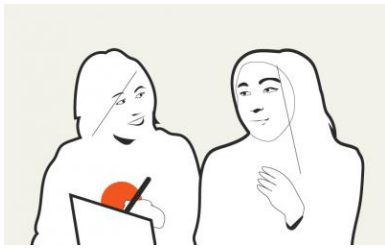
Dagprogramma dag 1

Vorbereiding

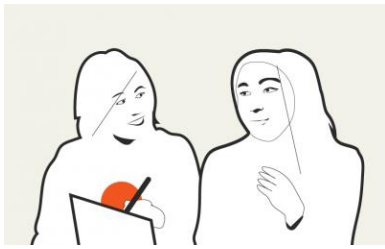
Onderdeel	Doel	Werkvorm	Tijdsduur in minuten
Introductieopdracht	<ul style="list-style-type: none"> o Verbinden aan het onderwerp van de bijeenkomst o Leerdoelen bepalen 	Film en opdracht	20

Module 1 wet- en regelgeving

Onderdeel	Doel	Werkvorm	Tijdsduur in minuten
Welkom en voorstellen	<ul style="list-style-type: none"> o Voorstellen, veiligheid creëren 	Gespreksvorm	15
Introductie	<ul style="list-style-type: none"> o Verbinden aan het onderwerp van de bijeenkomst o Meenemen in het programma van de dag o Praktische afspraken maken 	Docent gecentreerd	10
Schaalvraag	<ul style="list-style-type: none"> o Leerwensen ophalen 	Opdracht	15
Hoeken	<ul style="list-style-type: none"> o Kennismaken met de 4 wetten o Beginniveau van deelnemers vaststellen 	Quiz	20
OCO en de 4 wetten	<ul style="list-style-type: none"> o Noodzaak voor kennis van de wetten ervaren o Oorsprong van de wetten doorlopen o Kennismaken met positie en de knelpunten van de OCO-er in de wetten 	Presentatie en gespreksvorm	30
Pauze			



Wet- en regelgeving	<ul style="list-style-type: none"> o Oefenen met vinden van informatie over een specifieke wet 	Opdracht	60
Presentatie voorbereiden	<ul style="list-style-type: none"> o Opgedane kennis verspreiden 	Opdracht	20
Pauze			
Presentaties	<ul style="list-style-type: none"> o Kennis delen o Aanvullen en verbeteren van de eerste input door trainer 	Presentatie geven en ontvangen	40
Huiswerkopdracht	<ul style="list-style-type: none"> o Kennismaken overzicht wetten o Uitleg verdere uitwerking opdracht wetten 	Docent gecentreerd	10
Ren-je-rot	<ul style="list-style-type: none"> o Kennismaken met de persona's uit de map o Ervaren snelheid in besluitvorming 	Opdracht	10
Her-etiketteren	<ul style="list-style-type: none"> o Ervaren van de kracht van loslaten van eerder gemaakte besluiten 	Opdracht	30
Pauze			
Elevatorpitch	<ul style="list-style-type: none"> o Het waarom inzet OCO-er kunnen benoemen o Rol en positie OCO-er verwoorden 	Presentatie en opdracht	30
Oefenen eerste handdruk	<ul style="list-style-type: none"> o Ervaren vanuit persona en OCO-er wat wel/niet werkt 	Oefening film	30
OCO-thermometer	<ul style="list-style-type: none"> o Scheidslijn tussen OCO en cliëntondersteuning bepalen 	Opdracht	30
Evaluatie en afsluiten	<ul style="list-style-type: none"> o Wensen voor verbetering ophalen o Tevredenheid meten 	Gespreksvorm en opdracht	10



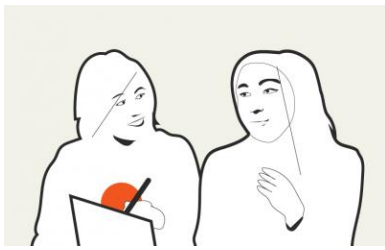
Dagprogramma dag 2

Huiswerk

Onderdeel	Doel	Werkvorm	Tijdsduur in minuten
Huiswerkopdracht	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de WLZ, WMO, jeugdwet en Zorgverzekeringswet 	Opdracht	60
Lezenopdracht	<ul style="list-style-type: none"> Kennismaken met verschillende cases 	Lezen	60

Module 2 en 3 basishouding en basisvaardigheden

Onderdeel	Doel	Werkvorm	Tijdsduur in minuten
Opening en inleiding	<ul style="list-style-type: none"> Verbinden met het onderwerp van de bijeenkomst 	Gespreksvorm	5
Terugblik	<ul style="list-style-type: none"> Herhalen van de kennis die de vorige bijeenkomst is opgedaan Hernieuwde focus op leerwensen 	Opdracht	10
Introductie	<ul style="list-style-type: none"> Meenemen in het programma van de dag en de doelen Praktische afspraken maken 	Presentatie	10
Basishouding	<ul style="list-style-type: none"> Kennismaken met beroepsprofiel, gedragsregels, enz 	Film en presentatie	15
De wet van Maier	<ul style="list-style-type: none"> Kennismaken met de wet van Maier Reflecteren op eigen houding 	Gespreksvorm en opdracht	40
Pauze			
Wie prikt er in mijn rug	<ul style="list-style-type: none"> Bewustwording in noodzaak acceptatie van adviezen/deskundigheid 	Energizer	15
Carrousel	<ul style="list-style-type: none"> Reflecteren op basishouding 	Opdracht en oefening	30



Positie kiezen	<ul style="list-style-type: none"> o Kennismaken met oplossingsgericht kwadrant 	Presentatie en gespreksvorm	30
Casuïstiek	<ul style="list-style-type: none"> o Theorie wet van Maier en oplossingsgericht kwadrant koppelen aan dagelijkse werkzaamheden 	Opdracht	25
Markt	<ul style="list-style-type: none"> o Kennismaken van verschillende adviezen van collega's 	Opdracht en gespreksvorm	15
Pauze			
Communicatieniveaus	<ul style="list-style-type: none"> o Verschillende niveaus van communiceren verhelderen o Opfrissen en ophalen van bekende methodieken voor gespreksvoering 	Presentatie en gespreksvorm	20
Casuïstiek	<ul style="list-style-type: none"> o Oefenen met vraagverduidelijking aan de hand van casuïstiek 	Opdracht	20
Adviesgesprek	<ul style="list-style-type: none"> o Kennismaken met het adviesgespreksmodel o Theorie koppelen aan de praktijk 	Presentatie en opdracht	30
Pauze	<ul style="list-style-type: none"> o 		
Wat nou als...	<ul style="list-style-type: none"> o Inzicht in het nut van een conflict o Ervaren van verschil tussen conflict en discussie 	Opdracht en presentatie	15
Bemiddelingstechnieken	<ul style="list-style-type: none"> o Kennismaken met verschillende bemiddelvormen o Verhelderen van de positie van de OCO-er 	Film, presentatie en gespreksvorm	30
Casuïstiek	<ul style="list-style-type: none"> o Oefenen van verschillende gesprekstechnieken bij conflict 	Opdracht	30
De zorgwaakhond	<ul style="list-style-type: none"> o Terugblik op de dag 	Film en gespreksvorm	10
Evaluatie en afsluiten	<ul style="list-style-type: none"> o Wensen voor verbetering ophalen o Tevredenheid meten 	Gespreksvorm en opdracht	10



Dagprogramma dag 3

Huiswerk

Onderdeel	Doel	Werkvorm	Tijdsduur in minuten
Huiswerkopdracht	<ul style="list-style-type: none"> o Verder verwerken van de opdracht over WLZ, WMO, jeugdwet en zorgverzekeringswet. Ter controle opsturen aan de trainer en vervolgens zorgen voor verspreiding. 	Opdracht	60
Lezenopdracht	<ul style="list-style-type: none"> o Lezen van de map 	Lezen	60

Module 4 OCO in de praktijk

Onderdeel	Doel	Werkvorm	Tijdsduur in minuten
Opening en inleiding	<ul style="list-style-type: none"> o Verbinden met het onderwerp van de bijeenkomst 	Gespreksvorm	5
Terugblik	<ul style="list-style-type: none"> o Herhalen van de kennis die de vorige bijeenkomst is opgedaan o Hernieuwde focus op leerwensen 	Presentatie	10
Introductie	<ul style="list-style-type: none"> o Meenemen in het programma van de dag en de doelen o Praktische afspraken maken 	Presentatie	10
Klantreis van Kiki	<ul style="list-style-type: none"> o Introductie van de werkwijze met een klantreis o Casuïstiek koppelen aan kennis van dag 1 en 2 	Gespreksvorm en opdracht	60
Keukentafelgesprek	<ul style="list-style-type: none"> o Vaststellen van het doel van het keukentafelgesprek o Herhalen van de kennis over de adviesgesprekken 	Film en presentatie	25



Pauze			
Keukentafelgesprek van Kiki	<ul style="list-style-type: none"> o Uitwerking keukentafelgesprek vanuit verschillende perspectieven: klant, OCO-er, gemeente 	Opdracht	30
4 verschillende gesprekken	<ul style="list-style-type: none"> o Ervaren van het gesprek vanuit de verschillende perspectieven o Ophalen van kansen en verbetermogelijkheden bij gespreksvoering 	Opdracht	30
Presentatie	<ul style="list-style-type: none"> o Kennisnemen van verbetermogelijkheden, gekoppeld aan de leerwensen 	Presentatie en opdracht	20
Samenvatten van de training en afronden	<ul style="list-style-type: none"> o Herhalen van de verschillende modellen o Terugblik op leerwensen o Evaluatie voor de deelnemers en de trainer 	Presentatie en gespreksvorm	20