



Draaiboek voor de coach

'Geletterdheid op de werkvloer'

Het project 'Geletterdheid op de werkvloer' (GODW) en het maken van het draaiboek werden gefinancierd door het Europees Sociaal Fonds en de Vlaamse Overheid.

Auteurs draaiboek:

Harmke Clonen, Hilde Van Gompel, Cindy Laermans, Rembert Goossens, Ann Vyvey



Dankwoord

Dit draaiboek kwam tot stand tijdens het anderhalf jaar durende proefproject 'Geletterdheid op de werkvloer'. We willen enkele mensen bedanken die geholpen hebben bij het realiseren van het project.

- De leden van de stuurgroep GODW: Hugo Verdurme (Departement Onderwijs), Nadine De Coster (VDAB), Mieke Loomans (VDAB), Harmke Clonen (VDAB), Cindy Laermans (VDAB), Ann Vyvey (VDAB), Hilde Vangompel (CBE), Bea Van Langendonck (CBE), Katlijn Willems (CBE), Rembert Goosens (CBE), Katty Vandroogenbroeck (CBE), An Bismans (VOCVO), Mieke Coulebier (Federatie Basiseducatie), Michiel Vandevoorde (WSE).
- RESOC Leuven, RESOC Vilvoorde, RESOC Gent en RESOC Waas-Dender voor het helpen zoeken naar bedrijven
- De sectorfondsen die een oproep plaatsten in hun nieuwsbrief om proefbedrijven te zoeken.
- Het VDAB competentiecentrum van Vlaams-Brabant en de VDAB Accountwerking Oost-Vlaanderen voor hun hulp bij de zoektocht naar bedrijven.
- De directie en stafmedewerkers van CBE Leuven-Hageland en CBE Waas & Dender voor het helpen zoeken naar bedrijven.
- Alle medewerkers van de proefbedrijven.
- De cursisten die deelnamen aan de verschillende proefprojecten.



1	INLEIDING	5
1.1	WAAROM GELETTERDHEID OP DE WERKVLOER?	6
1.1.1	Uit de praktijk	6
1.1.2	Geletterdheid op de werkvloer (GODW)	6
1.2	AFBAKENING DOELGROEP: WERKNEMERS MET FUNCTIONELE GELETTERDHEIDVRAAG	8
1.2.1	Wat is functionele geletterdheid?	8
1.2.2	Functionele geletterdheid binnen GODW	8
1.2.3	Afbakening doelgroep binnen het bedrijf	9
1.2.4	Samenwerking met Resoc i.f.v. diversiteitsplannen	10
2	HET STAPPENPLAN GODW	11
2.1	VOORBEREIDENDE FASE	11
2.1.1	Behoeftedetectie binnen het bedrijf	12
2.1.2	Contactname met een organisator van een GODW-opleiding	12
2.1.3	Eerste gesprek tussen de opleidingsorganisator en de directie van het bedrijf	13
2.1.4	Het vooronderzoek: Gesprek met de leidinggevende(n)	16
2.1.5	Het vooronderzoek: Observatie op de werkvloer	17
2.1.6	Screening	19
2.1.7	Bepalen en bespreken leerdoelen	21
2.1.8	Uitwerken van de planning	22
2.1.9	Ondertekenen samenwerkingsovereenkomst	24
2.2	COACHINGSFASE	25
2.2.1	Ontwikkelen lesmateriaal	26
2.2.2	Coaching op de werkvloer	28
2.2.3	Informele opvolgingsgesprekken met leidinggevende(n)	30
2.3	EVALUATIEFASE	31
2.3.1	(Zelf)evaluatie van de cursisten	31
2.3.2	Evaluatie van de opleiding met de leidinggevenden	32
2.4	BIJLAGEN	33



3	BESCHRIJVING PROEFPROJECTEN	34
3.1	11 PROJECTEN, 11 BEDRIJVEN	34
3.1.1	Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart, Tienen.....	34
3.1.2	OCMW Bierbeek	34
3.1.3	RVT Mater Dei, Pepingen	34
3.1.4	WZC Sint-Antonius, Sint-Pieters-Leeuw	34
3.1.5	Vanerum, Diest.....	34
3.1.6	OCMW Wetteren.....	35
3.1.7	OCMW Sint-Niklaas.....	35
3.1.8	Rusthuis De Vliet, Zele	35
3.1.9	Home 't Neerhof, Brakel.....	35
3.1.10	RVT De Vlamme, Zottegem.....	35
3.1.11	Shoonderhage, Pollare.....	36
3.2	BESCHRIJVING, PROJECT PER PROJECT	37
3.2.1	REGIONAAL ZIEKENHUIS HEILIG HART TIENEN.....	37
3.2.2	OCMW BIERBEEK	47
3.2.3	RVT MATER DEI PEPINGEN.....	65
3.2.4	WZC SINT-ANTONIUS SINT-PIETERS-LEEUEW	72
3.2.5	VANERUM DIEST	78
3.2.6	OCMW WETTEREN	87
3.2.7	OCMW SINT-NIKLAAS.....	91
3.2.8	RUSTHUIS DE VLIET ZELE	95
3.2.9	HOME 'T NEERHOF BRAKEL	99
3.2.10	RESIDENTIE DE VLAMME ZOTTEGEM.....	105
3.2.11	SCHOONDERHAGE POLLARE.....	112
4	CONCLUSIES	116
4.1	CONCLUSIES OVER HET FUNCTIONELE GELETTERDHEIDCONCEPT ZELF	116
4.2	CONCLUSIES MET BETREKKING TOT DE DOELGROEP	116
4.3	CONCLUSIES MET BETREKKING TOT PROSPECTIE EN RECRUTERING	117
4.4	CONCLUSIES MET BETREKKING TOT DE COMPETENTIES VAN DE COACH	117
5	REFERENTIES EN NUTTIGE ADRESSEN	118
5.1	REFERENTIES.....	118
5.1.1	Websites.....	118
5.2	NUTTIGE ADRESSEN.....	119



1 Inleiding

Het project 'Geletterdheid op de werkvloer' kadert binnen het strategisch plan geletterdheid en werd in het leven geroepen op vraag van 'Startpunt Werk en Sociale Economie'.

Bijlage 01: Voorstel Project Geletterdheid (BGODW p.4)

Tussen oktober 2009 en mei 2010 liepen in Vlaanderen 11 proefprojecten Geletterdheid op de werkvloer. In een nauwe samenwerking ontwikkelden VDAB, het Centrum voor Basiseducatie Leuven-Hageland en het Centrum voor Basiseducatie Waas & Dender een specifieke methodiek voor het werken aan geletterdheid, nl. het individueel coachen van werknemers, op de werkvloer, rond die vaardigheden die ze verwacht worden in te zetten.

Bijlage 02: Analyse cursisten GODW (BGODW p.5-7)

Het project werd opgevolgd door een stuurgroep. Het is een realisatie in het kader van het "Strategisch Plan Geletterdheid Verhogen" van de Vlaamse overheid en werd gefinancierd met Europese middelen.

Wat voorligt is het resultaat van een samenwerking tussen heel wat partners. En dat is nu ook net de sterkte. Om vooruitgang te boeken op het vlak van geletterdheid, is het engagement van heel wat betrokkenen noodzakelijk. Ook in het kader van tewerkstelling kunnen heel wat relevante acties opgezet worden. Meer dan men zich bewust is, zijn geletterdheidvaardigheden vaak een vereiste binnen een job. De uitdaging is vaak groot, soms kunnen werknemers met moeite bepaalde taken vervullen of aan de verwachtingen voldoen. In veel gevallen kan op een relatief korte termijn hier met mensen een vooruitgang geboekt worden die hun functioneren op het werk ondersteunt en versterkt.

Onze projecten hebben aangetoond dat de geletterdheidcoaching wérkt. Het is belangrijk de knowhow verder te verspreiden en gerichte acties binnen de bedrijfswereld op te zetten.

Het 'draaiboek voor de coach Geletterdheid op de werkvloer' bevat een neerslag van de ervaringen en concrete suggesties voor het werken rond geletterdheidcoaching op het werk. Enerzijds dus een schat aan informatie over samenwerking en concrete geletterdheidstraining, anderzijds noodgedwongen toch ook weer beperkt. De vragen naar coaching in de proefprojecten spitsten zich vooral toe op specifiek gebruik van ICT, op 2 projecten na die we verder ook uitgebreid bespreken. Toch lijkt ons de opgedane ervaring toepasbaar of vertaalbaar bij elke vorm van werken aan geletterdheid op de werkvloer.

Uit praktische overwegingen werd ervoor gekozen om naast het 'Draaiboek voor de coach Geletterdheid op de werkvloer' een aparte publicatie te maken waarin alle bijlagen zijn opgenomen, onder de naam 'Bijlagen bij het draaiboek voor de coach geletterdheid op de werkvloer'.



Bij elke verwijzing naar een bijlage vindt u de overeenkomstige pagina in deze bijlage onder deze vorm: BGODW p (nr). Dus wanneer de bijlage op bijvoorbeeld pagina 23 van 'Bijlagen bij het draaiboek voor de coach geletterdheid op de werkvloer' staat, vindt u de vermelding (BGODW p.23.)

1.1 WAAROM GELETTERDHEID OP DE WERKVLOER?

1.1.1 Uit de praktijk

Een directeur van een rust- en verzorgingstehuis vertelt:

'De ouderenzorg is een groeiende sector. De vergrijzing zorgt ervoor dat we regelmatig moeten uitbreiden. Meer bewoners brengen ook meer administratie met zich mee. Vandaar dat we vorig jaar gestart zijn met het gebruiken van een elektronisch zorgdossier. Hierin noteren we alle informatie over onze bewoners en lezen de werknemers wat hun taken zijn voor die dag. Het zorgdossier is dus de ruggengraat van onze instelling.

Onze werknemers kregen onlangs een algemene opleiding ICT, maar vele verplegenden en verzorgenden blijven moeilijkheden ondervinden met deze informaticatoepassing. De opleiding was heel algemeen en was niet gericht op het invullen van een zorgdossier. Bovendien was het heel moeilijk om een klassikale opleiding te organiseren in een instelling als de onze. De zorg moet permanent doorgaan. Een groot deel van onze werknemers werkt deeltijds. Zij moesten dus hun vrije tijd opofferen om de cursus te kunnen volgen.

Enkele van onze oudste werknemers denken er zelfs aan vroeger op pensioen te gaan omdat ze zich niet in staat achten te leren werken met het elektronische zorgdossier. Voor onze instelling zijn net deze ervaren werknemers essentieel. Bovendien wordt het steeds moeilijker om goede verplegenden en verzorgenden te vinden op de huidige arbeidsmarkt. Wij willen er dus alles aan doen om de werknemers die we hebben, te kunnen houden.'

1.1.2 Geletterdheid op de werkvloer (GODW)

1.1.2.1 Transfer van opleiding naar werkvloer

De directeur van het rust- en verzorgingstehuis uit bovenstaand voorbeeld stelde een geletterdheidvraag vast: zijn werknemers hadden te weinig vaardigheden om informatie te verwerken en onvoldoende basisvaardigheden ICT. Dit verhinderde hen om zich binnen hun functie aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen, zoals het digitale beheer van het zorgdossier. Om dit probleem aan te pakken, werd een PC-cursus georganiseerd. De leraar van de plaatselijke lagere school bracht het personeel van de organisatie basisvaardigheden ICT bij. De werknemers leerden klikken, slepen, een tekstje typen in 'Word', een document opslaan, een document openen enzovoort.

Terug op de werkvloer, wanneer de werknemers het elektronische zorgdossier wilden gebruiken, stelden ze echter vast dat deze toepassing erg verschilde van de



toepassingen in de computeropleiding. Het zorgdossier heeft een ander uitzicht, andere menu's en bovendien beperkte tekstvakjes. De kloof tussen het geleerde en het toe te passen computerprogramma bleek te groot voor de werknemers om de transfer zelf te maken.

Door het werken aan geletterdheid te integreren op de werkvloer, vermijdt GODW transferproblemen. De opleiding vertrekt vanuit de dagdagelijkse taken van de werknemer en behandelt concrete situaties die zich op de werkvloer voordoen. Zo komen automatisch de vaardigheden aan bod die de werknemer moet kunnen toepassen in zijn job.

1.1.2.2 Voordelen van individueel werken

Werkgevers ervaren vaak dat een opleiding in groep moeilijk te organiseren is. Alle werknemers verlaten op hetzelfde moment de werkvloer. Dit weegt zwaar op de productie en is slechts een korte periode haalbaar.

Individuele coaching biedt voordelen. De lessen vinden op de werkvloer plaats en kunnen op de meest geschikte momenten worden georganiseerd. De geletterdheidcoach begeleidt een tweetal werknemers per uur. Daardoor is de belasting op de werkplanning minimaal.

Andere voordelen betreffen de cursisten zelf. In een individuele coaching krijgt elke werknemer de aandacht die hij verdient en nodig heeft. De begeleider speelt in op de noden en de vaardigheden van de werknemer. Daarbij kan gepast rekening gehouden worden met de beginsituatie, maar ook met de specifieke leerstijl of leerproblemen. Op eigen tempo kan men aan de vaardigheden werken, tot een voldoende sterk niveau van redzaamheid is bereikt. De cursist ervaart geen invloed van andere deelnemers, zo kan faalangst gereduceerd worden. Indien blijkt dat de cursist met nog andere of meer grondige geletterdheidproblemen worstelt, is er mogelijks méér nodig dan in het kader van GODW kan worden opgenomen en is een goede doorverwijzing naar verdere opleiding in basiseducatie belangrijk.

Zodra een bepaalde werknemer de vereiste geletterdheidvaardigheden onder de knie heeft, kan de geletterdheidcoach de begeleiding stoppen. Duurt het bij een werknemer langer om de vaardigheden te verwerven, dan wordt hij gewoon langer begeleid.

Ook voor de coach biedt GODW voordelen. De begeleiding kan zeer functioneel worden ingezet: een cursist kan op maat begeleid worden, volgens zijn behoeften, zowel inhoudelijk als qua aanpak, evoluerend van sterk gestuurd naar ondersteunend in zelfredzaamheid en oplossingsgericht werken. Knelpunten kunnen sneller gedetecteerd en aangepakt worden en er kan gerichter en efficiënter gewerkt worden. Dit alles versterkt het resultaat van de begeleiding. Een tekort aan vaardigheden of individuele leerproblemen kan worden opgespoord en in overleg



met de cursist kan een leertraject worden uitgestippeld. Door de nauwe samenwerking tussen coach en cursist kan dit in vertrouwen gebeuren.

1.1.2.3 Andere voordelen van GODW

De aanwezigheid van de geletterdheidcoach op de werkvloer kan ook andere positieve veranderingen met zich meebrengen binnen een bedrijf.

Vaak zijn documenten of (computer)toepassingen die gebruikt worden complexer dan nodig en dus moeilijk om te gebruiken voor de werknemers. Wanneer de GODW-coach zulke documenten of toepassingen tegenkomt, kan hij advies geven over aanpassingen die het gebruik van deze documenten of computertoepassingen kunnen vergemakkelijken.

1.2 AFBAKENING DOELGROEP: WERKNEMERS MET FUNCTIONELE GELETTEDHEIDVRAAG

1.2.1 Wat is functionele geletterdheid?

Functionele geletterdheid, geletterdheid in functie van de werkomstandigheden en de leefomstandigheden, staat vandaag centraal.

Het gaat al lang niet meer om lezen en schrijven als basisvaardigheden op zich. In onze samenleving is het belangrijk om over voldoende vaardigheden te beschikken om met geschreven taal in veel vormen om te gaan, om informatie uit cijfers, schema's en tabellen te kunnen begrijpen en gebruik te kunnen maken van ICT.

De situaties waarin je die basisvaardigheden moet inzetten kunnen sterk variëren, zowel in het persoonlijke leven als bijvoorbeeld in de context van tewerkstelling. Zo is de uitdaging meer of minder groot, mede afhankelijk van de eisen.

Maar evengoed kunnen de verwachtingen of de eisen veranderen. Elk domein van de samenleving is daar voortdurend aan onderhevig. De complexiteit neemt toe: er is meer informatie, maar ook digitalisering en automatisering, enz..

En zo wordt werken aan geletterdheid een uitdaging voor iedereen en wordt levenslang leren een realiteit. Want iedereen moet af en toe zijn competenties bijschaven, of totaal nieuwe dingen leren. Levenslang leren hoort er vandaag bij, voor iedereen.

1.2.2 Functionele geletterdheid binnen GODW

Tijdens de zoektocht naar bedrijven die in dit proefproject wilden stappen, werd vastgesteld dat de term functionele geletterdheid ruimte laat voor interpretatie. We bereikten volgende consensus: een werknemer is functioneel laaggeletterd wanneer hij geletterdheidvaardigheden mist om zijn job naar behoren uit te voeren en wanneer hij niet over de competenties beschikt om deze vaardigheden zelfstandig aan te leren. De focus van dit project was jobgerelateerde laaggeletterdheid.



Cursisten werden niet geselecteerd op algemene geletterdheidvaardigheden, maar enkel op die vaardigheden die in hun job belangrijk zijn. Elke werknemer kan laaggeletterd zijn, ongeacht zijn opleidingsniveau, leeftijd, nationaliteit, etc..

Het gevaar bestaat er echter in dat geletterdheidvragen verward worden met een laag taalniveau bij anderstaligen. Anderstalige werknemers scoren immers ook laag op geletterdheidvaardigheden. Maar een GODW-opleiding richt zich op Nederlandssprekende werknemers. Anderstalige werknemers zijn eerder gebaat met een opleiding Nederlands op de werkvloer.

De GODW-medewerkers stelden vast dat functionele geletterdheidvragen vooral aan de oppervlakte komen wanneer er ingrijpende veranderingen optreden op de werkvloer. Dit kan gaan van het invoeren van een nieuwe informaticatoepassing tot het in gebruik nemen van een nieuwe machine op een productieafdeling. In het proefproject werden we voornamelijk geconfronteerd met administratieve vaardigheden zoals werken met informaticatoepassingen en correct invullen van documenten.

1.2.3 Afbakening doelgroep binnen het bedrijf

Een uitgebreid vooronderzoek en screening van kandidaat-cursisten zijn nodig om te kunnen beslissen of de vraag van het bedrijf kan kaderen binnen een geletterdheidopleiding.

Bij het uitvoeren van de geletterdheidtraining in de proefbedrijven ondervonden de GODW-coaches dat het soms moeilijk is om grenzen te bewaken m.b.t. laaggeletterdheid. Dat bleek vooral het geval bij basis ICT-projecten. De GODW-coaches kunnen moeilijk een inschatting maken en dus is hier informatie door de werkgever noodzakelijk: hebben werknemers moeite met deze computertoepassing door lage computervaardigheid of is de toepassing hen nooit goed uitgelegd? Het kan niet de bedoeling zijn dat de geletterdheidcoach een volledige computeropleiding gaat geven. De nadruk moet blijven liggen op wat de werknemer in zijn job nodig heeft.

De toepassing (het computerprogramma) moet al in het bedrijf aanwezig zijn, en het gebruik ervan voorbereid. Zo kan concreet worden aangegeven welke geletterdheidvaardigheden een probleem vormen. Deze gegevens zijn noodzakelijk van bij de start van de onderhandelingen over het al dan niet inzetten van GODW. Screening van de vaardigheden van de cursisten kan alleen gebeuren als het computerprogramma er is en als duidelijk is over welke vaardigheden men moet beschikken om het te kunnen gebruiken.

Via het vooronderzoek worden volgende essentiële gegevens duidelijk: de vraag, de doelgroep, de concrete doelen, gewenste resultaat, zicht op de taken van de doelgroep.



Via een screening wordt zowel duidelijk wie al dan niet nood heeft aan opleiding als wat de beginsituatie van de cursisten is.

Hoe dan ook is een voorwaarde voor individuele coaching dat de geselecteerde werknemers over minimale basisvaardigheden beschikken om een specifieke toepassing van bepaalde vaardigheden in de werksituatie te kunnen realiseren. Er moet tevens een vertrouwensrelatie ontstaan tussen coach en cursist.

1.2.4 Samenwerking met Resoc i.f.v. diversiteitsplannen

Bij het uitvoeren van dit proefproject werd vastgesteld dat de rol die Resoc kon spelen in de zoektocht naar bedrijven niet optimaal benut is. In ACTIE 1 kregen Resoc-medewerkers de vraag om bedrijven aan te leveren. Hieruit ontstonden slechts enkele projecten. De vraag van sommige bedrijven werd niet weerhouden omdat ze niet beantwoordde aan de doelstellingen van het proefproject GODW.

Hoe dan ook is Resoc een belangrijke partner in de zoektocht naar bedrijven. Een samenwerking moet ondersteund worden door goede informatie over de aanpak van geletterdheid in bedrijven. Resoc kan het werken aan geletterdheid mee promoten. Over een mogelijke actieve rol in het benaderen van bedrijven rond geletterdheid kan best verder overlegd worden.



2 HET STAPPENPLAN GODW

Het stappenplan "Geletterdheid op de werkvloer" telt 3 fases: de voorbereidende fase, de coachingsfase en de evaluatiefase.

Tijdens het uitvoeren van het proefproject werd vastgesteld dat de tijdsbesteding in deze 3 fases kan variëren.

In verschillende projecten duurde de voorbereidende fase veel langer dan de coachingsfase en de evaluatiefase. Een verklaring hiervoor kan zijn: de complexiteit van de geletterdheidvraag, de organisatiestructuur binnen een bedrijf, moeilijkheden bij het afstemmen van de vraag van het bedrijf en het aanbod dat de GODW-opleiding kan bieden, ...

De voorbereidende fase is echter cruciaal in een GODW-opleiding. Daarop zal de hele geletterdheidopleiding steunen.

2.1 VOORBEREIDENDE FASE

Wanneer men een GODW-project organiseert op de werkvloer is het belangrijk dat er voldoende aandacht besteed wordt aan de voorbereidende fase.

Wanneer de methodiek 'Geletterdheid op de werkvloer' ingezet wordt, neemt het bedrijf het initiatief tijdens de eerste en de tweede stap van de voorbereidende fase, namelijk de behoeftedetectie en de contactname met een organisator van de GODW-opleiding. Tijdens het proefproject verliepen deze twee stappen echter op een andere manier omdat het product nog onbekend was: er werden bedrijven gezocht via uiteenlopende kanalen en de eerste contactname gebeurde door GODW-medewerkers.

Vanaf stap 3, het eerste gesprek tussen de opleidingsorganisator en de directie van het bedrijf, neemt de opleidingsinstelling het initiatief.

In dit draaiboek besteden we voornamelijk aandacht aan de stappen waarbij de organisator van de GODW-opleiding het initiatief neemt.

In ons proefproject werd de voorbereidende fase, mits een goede afstemming van de agenda's, afgerond 1 à 3 maanden na de aanvraag voor opleiding door het bedrijf.

De duur van deze fase is echter sterk afhankelijk van de complexiteit van de organisatiestructuur en van de vraag van het bedrijf.

Om kostenefficiënte redenen is het beter om deze periode zo kort mogelijk te houden.



2.1.1 Behoeftedetectie binnen het bedrijf

2.1.1.1 Tijdsbesteding: niet van toepassing

2.1.1.2 Wie is betrokken?

Een geletterdheidvraag kan binnen het bedrijf gesignaleerd worden door een werknemer, een leidinggevende, de directie, een vakbondsafgevaardigde, een Resoc-medewerker, ...

De bedrijfsleiding kan dan beslissen om een cursus te organiseren.

2.1.2 Contactname met een organisator van een GODW-opleiding

2.1.2.1 Doel:

Deze eerste, vaak telefonische, contactname is een eerste informatie-uitwisseling over de opleiding.

2.1.2.2 Tijdsbesteding

De duur van deze contactname kan variëren. Gemiddeld duurt ze een 10-tal minuten.

2.1.2.3 Wie is betrokken?

De directie of de opleidingsverantwoordelijke van het bedrijf neemt contact op met het lokale Centrum voor Basiseducatie.

2.1.2.4 Wat wordt besproken?

De concrete vraag van het bedrijf wordt besproken. De bedrijfsleiding vertelt welke knelpunten het ondervindt op de werkvloer.

Er wordt kort bekeken op welke manier de opleidingsinstelling een antwoord kan bieden op de vraag van het bedrijf.

Een uitgebreide bespreking kan volgen tijdens een persoonlijke eerste ontmoeting.

Indien nodig, kan de opleidingsorganisator verduidelijken welke geletterdheidvragen kunnen aangepakt worden met de methodiek "Geletterdheid op de werkvloer". Het begrip "functionele geletterdheid" kan eveneens toegelicht worden door de opleidingsorganisator.



2.1.2.5 Kritieke succesfactoren

Voor de opleidingsorganisatie is het belangrijk dat er een document bestaat waarop de opleiding 'GODW' wordt voorgesteld zoals ontwikkeld werd tijdens het proefproject.

Bijlage 03: Voorstelling GODW (BGODW p. 8)

2.1.3 Eerste gesprek tussen de opleidingsorganisator en de directie van het bedrijf

2.1.3.1 Doel

Via deze eerste ontmoeting moet de GODW-coach een concreter beeld krijgen van de opleidingsvraag van het bedrijf. De GODW-coach kan, indien de vraag voldoende concreet is, zich ook al een beeld vormen over de verdere aanpak van het project.

2.1.3.2 Tijdsbesteding

De duur van dit eerste gesprek hangt af van de mate waarin de vraag van het bedrijf reeds concreet is. Gemiddeld duurt dit gesprek 1 tot 2 uur.

2.1.3.3 Wie is betrokken?

De bedrijfsleiding beslist wie aanwezig is tijdens dit eerste kennismakingsgesprek. In ideale omstandigheden zijn volgende partijen zeker aanwezig:

- directie van het bedrijf
- opleidingsverantwoordelijke van het bedrijf
- personeelsmedewerker van het bedrijf
- leidinggevenden van de betrokken afdeling(en) van het bedrijf
- leidinggevende van de opleidingsorganisatie
- GODW-coach

Indien gewenst kunnen andere partijen betrokken worden bij deze ontmoeting:

- vakbondsafgevaardigden
- resoc-medewerker

2.1.3.4 Wat wordt besproken?

Het is voor de GODW-coach belangrijk dat hij tijdens dit kennismakingsgesprek een goed beeld krijgt over de activiteiten van het bedrijf.

Vervolgens wordt er uitgebreid ingegaan op de geletterdheidvraag: waar situeert zich de vraag binnen het bedrijf? De GODW-coach achterhaalt welke vaardigheden



volgens het bedrijf moeten worden aangepakt. Het is interessant te weten waarom het bedrijf vindt dat er actie moet ondernomen worden.

Het is belangrijk dat de coach tijdens dit gesprek oog heeft voor eventuele geletterdheidsaspecten waar de leidinggevenden van bedrijf niet zelf aan denken. Om deze achterliggende vragen te ontdekken kunnen het organigram en de functieprofielen van het bedrijf besproken worden. Zo wordt duidelijk op welke manier informatie wordt uitgewisseld binnen het bedrijf, en dus ook waar de communicatie zou kunnen mis lopen.

Andere interessante hulpmiddelen voor het verkenningsgesprek zijn de G-test¹ en G-factor² die ontwikkeld zijn in het kader van het 'Plan geletterdheid verhogen' van de Vlaamse overheid.

Indien de vraag van het bedrijf nog niet concreet is, kan de GODW-coach een toelichting geven over het begrip 'functionele geletterdheid'³ en enkele voorbeelden geven van eerder uitgevoerde projecten. De bedrijfsleiding kan dan nagaan of er in het bedrijf gelijkaardige vragen zijn.

De GODW-coach licht de werkwijze van een GODW-opleiding toe en gaat na of het bedrijf zich in deze werkwijze kan vinden. Hij overloopt de 3 fasen van een GODW-opleiding en belicht welke stappen in elke fase worden ondernomen. Het is belangrijk dat tijdens dit gesprek ook de betrokkenheid van het bedrijf en haar medewerkers aan bod komt. Een nauwe samenwerking met de leidinggevenden van de cursisten is namelijk essentieel in de GODW-werkwijze.

Om de samenwerking en de communicatie tussen alle partijen die betrokken zijn bij de GODW-opleiding te garanderen wordt tijdens het kennismakingsgesprek voorgesteld om voor de GODW-opleiding een klankbordgroep samen te stellen. Dit is een vergadergroep die in zijn meest volledige bezetting bestaat uit de directie van het bedrijf, de opleidingsverantwoordelijke van het bedrijf, de GODW-coach, de directe verantwoordelijke van de cursisten, een vertegenwoordiger van de cursisten, vakbondsafgevaardigden, de personeelsverantwoordelijke van het bedrijf, de betrokken resoc-medewerker, de leidinggevende van de opleidingsinstelling. Kortom, alle partijen die betrokken zijn bij de opleiding zijn in de klankbordgroep vertegenwoordigd.

Afhankelijk van de duur van de GODW-opleiding zullen er meer of minder klankbordgroepvergaderingen gehouden worden.

Tijdens het eerste verkenningsgesprek wordt deze klankbordgroep reeds ter sprake gebracht zodat de bedrijfsleiding kan beginnen met de samenstelling hiervan.

¹ <http://www.ond.vlaanderen.be/geletterdheid/G-factor/bedrijfsbeleid/G-test/default.asp>

² <http://www.ond.vlaanderen.be/geletterdheid/G-factor/bedrijfsbeleid/G-factor/default.htm>

³ **Geletterdheid** omvat vele facetten en is ruimer dan 'kunnen lezen en schrijven'. Het is de competentie om met informatie om te gaan, te begrijpen en doelgericht te gebruiken. Concreet betekent geletterd zijn: Via taal kunnen communiceren en informatie verwerken, met cijfermatige en grafische gegevens kunnen omgaan en Gebruik kunnen maken van ICT.



Er moet besproken worden op welke manier de communicatie over de GODW-opleiding zal verlopen binnen het bedrijf. Zodra de opleidingsvraag concreet is, kan beslist worden hoe de opleiding zal worden genoemd.

Ter ondersteuning voor deze fase werd tijdens het proefproject een document ontwikkeld dat bij het eerste kennismakingsgesprek werd overhandigd aan de bedrijfsleiding. Het beschrijft kort het project 'Geletterdheid op de werkvloer', belicht de voordelen van een geletterdheidstraining voor het bedrijf en voor de werknemers, licht het verloop van een GODW-opleiding toe en benadrukt extra dat een grote betrokkenheid van het bedrijf verwacht wordt.

Bijlage 04: Document over GODW (BGODW p. 9-10)

Tenslotte wordt tijdens dit gesprek afgesproken dat een samenwerkingsovereenkomst zal worden opgesteld voor de start van de GODW-opleiding. Hierin zullen alle gemaakte afspraken vermeld worden.

2.1.3.5 Kritieke succesfactoren

Om een goed beeld te krijgen over wat precies de vraag van het bedrijf is, is het essentieel dat de betrokkenen bij dit gesprek voldoende op de hoogte zijn van wat zich op de werkvloer afspeelt.

Vaak komt het er op neer dat vooral de direct leidinggevende - bijvoorbeeld een ploegbaas of een hoofdverpleegkundige - van de betrokken afdelingen hierover de meest interessante informatie kan geven.

Deze direct leidinggevende speelt een cruciale rol binnen deze eerste bespreking. Ook later, tijdens alle volgende stappen van het project, is zijn inbreng belangrijk.

Soms is het moeilijk om tijdens deze eerste afstemming al in concrete termen te spreken. Hoe concreter de vraag van het bedrijf, hoe concreter hierop kan worden ingegaan door de opleidingsinstelling.

Als de opleidingsvraag nog niet helder is, is een uitgebreid vooronderzoek en meestal een screening nodig alvorens de opleidingsinstelling een concreet opleidingsaanbod kan doen aan het bedrijf.

Bepaalde bedrijven lieten tijdens het proefproject merken dat het invullen van de G-factor voor hen een belastende taak is. Onze aanbeveling is dus dat de GODW-coach de leidinggevende hierin assisteert. Het is inderdaad een tijdsintensieve bezigheid, maar in het kader van het vooronderzoek is het richtinggevend voor de GODW-coach.

Een geletterdheidvraag binnen een bedrijf ter sprake brengen is en blijft een delicate zaak. Tijdens de proefperiode werd er voor geopteerd niet te spreken over een opleiding 'Geletterdheid op de werkvloer'. Per project werd er een andere titel gekozen, bijvoorbeeld: Efficiënt invullen van documenten, verlof aanvragen met 'De Virtuele Klok', etc.

Toch bevelen we aan om de geletterdheidknelpunten ter sprake te brengen op de



werkvloer voor er wordt overgegaan tot opleiding. Sommige werknemers zijn niet goed in het inschatten van hun eigen vaardigheden. Het gebeurt dat werknemers zelf geen moeilijkheden ondervinden maar dat de werkgever toch niet zo tevreden is over hun manier van werken. Zulke situaties moeten worden aangepakt door de leidinggevendenden zelf. Het kan niet de taak zijn van de GODW-coach om dit ter sprake te brengen.

Tijdens het proefproject GODW werd een checklist ontwikkeld als leidraad voor het eerste verkenningsgesprek tussen bedrijf en opleidingsinstelling. Bij het gebruik werd echter vastgesteld dat ze te omslachtig is en werd ervoor gekozen verder gebruik te maken van de G-test en de G-factor checklist.

De GODW-checklist prospectiegesprek wordt toch toegevoegd als bijlage.
Bijlage 05: GODW-checklist prospectiegesprek (BGODW p. 11-20)

2.1.4 Het vooronderzoek: Gesprek met de leidinggevende(n)

Als het bedrijf beslist een opleiding te organiseren, kan er worden gestart met het vooronderzoek door de opleidingsorganisatie.

Indien de opleidingsvraag nog niet duidelijk is, zal het vooronderzoek nog uitgebreider gebeuren. Daarna kan worden bepaald of er al dan niet een opleidingsaanbod wordt voorgesteld aan het bedrijf.

2.1.4.1 Doel:

Tijdens de gesprekken met de leidinggevendenden probeert de GODW-coach een antwoord te vinden op 2 vragen:

- Wat is het gewenste competentieniveau binnen de betrokken afdeling?
- Welke groepen werknemers zijn hier aanwezig, en hoe kunnen we hun geletterdheidsniveau op het juiste peil brengen?

2.1.4.2 Tijdsbesteding

Een gesprek met de leidinggevende van de cursisten duurt 1 tot 2 uur. Als er verschillende afdelingen zijn, moet er op al die afdelingen een gesprek plaatsvinden. Meerdere gesprekken per afdeling kunnen nodig zijn.

2.1.4.3 Wie is betrokken?

- De GODW-coach
- De leidinggevende (bijvoorbeeld ploegbaas, hoofdverpleegkundige, coördinator,...) van de afdeling waaruit de potentiële cursisten komen.



Indien de cursisten uit verschillende afdelingen kunnen komen, kan ervoor geopteerd worden alle leidinggevenden samen te spreken of met elke leidinggevende apart.

2.1.4.4 Wat wordt besproken?

Met de direct leidinggevende van de potentiële cursisten wordt besproken welke taken de werknemers moeten uitvoeren. De leidinggevende legt uit welke taken vlot verlopen en welke taken niet.

Als bepaalde taken niet vlot verlopen, vraagt de GODW-coach aan de leidinggevende waar volgens hem de moeilijkheden liggen.

De GODW-coach gaat na in welk kader de opdrachten voor de potentiële cursisten zich afspelen: Van wie krijgen ze informatie? Aan wie moeten ze informatie doorspelen? In welke vorm krijgen ze informatie en moeten ze informatie doorspelen? etc.

Het is ook interessant voor de GODW-coach om na te gaan welk belang de leidinggevende hecht aan de geletterdheidopleiding en of er in het verleden al acties ondernomen zijn om de knelpunten op de werkvloer op te lossen.

2.1.4.5 Kritieke succesfactoren

Tijdens dit gesprek kan er niet genoeg benadrukt worden hoe belangrijk de medewerking van de leidinggevenden is. Zij moeten de informatie verstrekken die nodig is om de geletterdheidopleiding tot een goed einde te brengen.

Tijdens de proefprojecten was er bijvoorbeeld een bedrijf dat geen inzage wou geven in bepaalde documenten wegens privacy van de werknemers. Dit maakte het voor de GODW-coach heel moeilijk om te achterhalen waar precies de moeilijkheden zaten voor de werknemers. Het spreekt voor zich dat alle informatie waarmee de GODW-coaches in contact komen, vertrouwelijk behandeld moet worden.

2.1.5 Het vooronderzoek: Observatie op de werkvloer

2.1.5.1 Doel

De GODW-coach tracht een beeld te krijgen van de reële werksituatie om zo te kunnen inschatten welke vaardigheden in de GODW-coaching kunnen worden aangepakt.



2.1.5.2 Tijdsbesteding

Voor het observeren op de werkvloer raden we aan om minimum een halve dag per afdeling te reserveren.

2.1.5.3 Wie is betrokken?

- De GODW-coach
- Bij voorkeur de directe leidinggevende(n) van de potentiële cursisten
- Potentiële cursisten die hun functie uitvoeren

2.1.5.4 Wat gebeurt er?

De GODW-coach observeert hoe de cursisten hun taken uitvoeren.

De GODW-coach achterhaalt welke vaardigheden de cursisten moeten beheersen om hun taken te kunnen uitvoeren.

De GODW-coach gaat na hoe problemen op de werkvloer worden opgelost als ze zich voordoen.

2.1.5.5 Kritieke succesfactoren

Observatie op de werkvloer kan heel tijdsintensief zijn, het is belangrijk dat hieraan voldoende tijd wordt gependeed.

Als de potentiële cursisten in verschillende afdelingen werken, is het nuttig op alle afdelingen een vooronderzoek uit te voeren. Op verschillende afdelingen kunnen namelijk verschillende taken gebeuren, waarvoor ook andere vaardigheden nodig zijn.

In een proefbedrijf werd een GODW-coach opgeleid door de fabrikant van een bepaalde computertoepassing. Dit bleek niet interessant te zijn omdat de fabrikant geen gebruiker is van het programma. Om de knelpunten op de werkvloer te achterhalen, moeten de gebruikers geobserveerd worden.



2.1.6 Screening

2.1.6.1 Doel

2.1.6.1.1 Algemeen Doel

Door de screening wordt bepaald welke werknemers gecoacht zullen worden door de GODW-coach.

2.1.6.1.2 Doel per cursist

De GODW-coach onderzoekt per de cursist wat zijn beginsituatie is, welke leervragen hij heeft en of hij motivatie toont om opleiding te volgen.

2.1.6.2 Tijdsbesteding

Hoeveel tijd een screening in beslag neemt, is afhankelijk van de opdracht. In de meeste gevallen duurt ze 20 tot 30 minuten per cursist. Soms is er meer tijd nodig, tot 1 uur.

2.1.6.3 Wie is betrokken?

- De GODW-coach
- De potentiële cursisten: dit zijn alle werknemers die van de organisatie de kans krijgen om een geletterdheidopleiding te volgen.
- Een leidinggevende van het bedrijf kan aanwezig zijn om ervoor te zorgen dat het nodige materiaal aanwezig is en om het eerste contact van de GODW-coach en bepaalde potentiële cursisten te ondersteunen. Het is echter niet de bedoeling dat deze persoon ook aanwezig is tijdens de gesprekken die de GODW-coach met de potentiële cursisten voert.

2.1.6.4 Wat gebeurt er?

De coach heeft een assessmentopdracht uitgewerkt waarin vaardigheden aan bod komen die de cursist nodig heeft om zijn job uit te voeren. Bij voorkeur is dit een opdracht waarmee de potentiële cursist in zijn job kan worden geconfronteerd. Er worden bij voorkeur authentieke documenten, computerprogramma's en dergelijke gebruikt.

De GODW-coach legt uit dat er een cursus zal worden georganiseerd binnen het bedrijf en dat dit testje mee zal uitmaken wie kan deelnemen aan de opleiding. Is de



kloof tussen de beginsituatie van de cursist en de te bereiken doelen te groot, dan zal er een voortraject vereist zijn.

De potentiële cursist voert de opdracht uit, al dan niet met hulp van de GODW-coach.

De resultaten worden kort met de cursist besproken en de GODW-coach polst naar de motivatie van de cursist om de opleiding te volgen.

Nadat alle cursisten gescreend zijn, worden de resultaten van de cursisten besproken met de leidinggevende(n) en tijdens dit gesprek wordt bepaald welke cursisten aan de coaching zullen deelnemen.

2.1.6.5 Kritieke succesfactoren

De aanpak van de screening is heel belangrijk omdat moet vermeden worden dat bepaalde werknemers gestigmatiseerd worden. Net om die reden waren er bij de proefprojecten in verschillende bedrijven leidinggevenden die liever niet zelf de te screenen werknemers selecteerden.

In deze bedrijven werd dus besloten om alle werknemers van een bepaalde afdeling te screenen. Dit was een tijdrovende en uitputtende bezigheid aangezien het al snel over een 40-tal werknemers ging.

Een groot aantal van de gescreende werknemers bleek geen geletterdheidsopleiding nodig te hebben. Het bleek zelfs dat de leidinggevenden van de bedrijven meestal vooraf een juiste inschatting hadden gemaakt over wie de opleiding zou nodig hebben en wie niet.

Wij concluderen dat het bedrijf best vooraf een selectie maakt van de werknemers. Dit is in de eerste plaats tijdsbesparend. Daarnaast moesten de leidinggevenden op deze manier de geletterdheidsvraag bespreekbaar maken binnen het bedrijf. Zij moesten verantwoorden aan de werknemers waarom bepaalde mensen wel gescreend werden en anderen niet. Dit bespreekbaar maken had in al onze proefbedrijven een positief effect op de opleiding.

De GODW-coaches ondervonden tijdens de proefprojecten dat de motivatie van de werknemers belangrijk is. Het screeningsmoment kan worden aangegrepen om een gesprek te voeren over eventuele weerstanden bij de werknemers ten opzichte van een opleiding.

Vaak zijn deze weerstanden gegroeid uit negatieve opleidingservaringen in het verleden. Het is dus belangrijk te verduidelijken dat het over een individuele opleiding gaat en dat de werknemer op zijn eigen tempo zal kunnen werken.

Wanneer de screeningsopdracht wordt uitgevoerd door verschillende potentiële cursisten tegelijk, is het belangrijk dat het lokaal ruim genoeg is zodat niet kan worden overlegd tussen de collega's.



Wanneer blijkt dat verschillende cursisten nog nooit met een computer gewerkt hebben en dus nog over geen enkele basisvaardigheid ICT beschikken, kan er geopteerd worden om een algemene klassikale cursus basis-ICT te organiseren alvorens over te gaan naar de concretere GODW-opleiding. Dit kan tijds- en dus kostenbesparend werken.

Bij wijze van experiment, en op vraag van het bedrijf, werd er in twee bedrijven geen screening uitgevoerd. In deze bedrijven kreeg elke werknemer van de afdeling minstens 1 coachingsmoment bij de GODW-coach.

Elke cursist bleek wel baat te hebben bij zijn coachingsmoment. Bepaalde cursisten hadden echter meer coachingsmomenten nodig en kregen hier niet de kans toe omdat iedereen aan de beurt moest komen.

Deze werkwijze vinden we niet ideaal. De screening is belangrijk om te achterhalen welke cursisten de opleiding het meest nodig hebben en welke cursisten eventueel zonder opleiding ook verder kunnen.

De GODW-coaches vinden het soms moeilijk om de leercapaciteit van de potentiële cursisten in te schatten. Sommige cursisten missen bepaalde vaardigheden omdat ze er nooit aandacht aan besteed hebben. Het zou kunnen dat ze, eens ze er wel aandacht aan besteden, heel snel deze vaardigheden verwerven.

Een instrument om de leercapaciteit van de potentiële cursisten te screenen zou hier een oplossing kunnen bieden.

2.1.7 Bepalen en bespreken leerdoelen

2.1.7.1 Doel

In deze bespreking worden vooral de verwachtingen van het bedrijf afgestemd op de te verwachten resultaten van de GODW-coaching en de lesinhoud.

2.1.7.2 Tijdsbesteding

Het bespreken van de leerdoelen kan 1 tot 2 uur duren.

2.1.7.3 Wie is betrokken?

- De GODW-coach
- De leidinggevende(n) van de cursist(en)

2.1.7.4 Wat gebeurt er?

Aan de hand van de informatie die de GODW-coach verzameld heeft, stelt hij een doelenlijst samen.



De doelenlijst wordt doorgenomen met de leidinggevende(n). De GODW-coach licht toe welke doelen hij zou willen opnemen tijdens de coaching en waarom hij bepaalde doelen niet opneemt in de lijst (tijdsgebrek, moeilijk te toetsen, ...).

Vaak zal een bedrijf één doel vooropstellen: bijvoorbeeld onze werknemers moeten kunnen werken met het intranet. Omdat de stap van de beginsituatie van de cursisten naar het te bereiken hoofddoel vaak te groot is, zal de GODW-coach dit hoofddoel opdelen in subdoelen.

Aan de hand van deze subdoelen kan de GODW-coach de leervorderingen van de cursist bij elke coachingssessie aantonen. Dit zal motiverend werken voor zowel de cursist als de GODW-coach.

2.1.7.5 Kritieke succesfactoren

Het is niet voldoende dat de GODW-coach de doelenlijst e-mailt naar de leidinggevende van de cursisten. Een bespreking is essentieel omdat de GODW-coach op die manier zeker is dat de leidinggevende goed weet aan welke geletterdheidsvaardigheden wordt gewerkt. De GODW-coach krijgt hier ook de kans samen met de leidinggevende te bepalen welke tussendoelen de belangrijkste zijn.

2.1.8 Uitwerken van de planning

2.1.8.1 Doel

Het is belangrijk dat er concrete afspraken gemaakt worden over wanneer en hoe lang de coaching doorgaat.

2.1.8.2 Tijdsbesteding

Het opstellen van een planning duurt ongeveer 1 uur.

2.1.8.3 Wie is betrokken?

- GODW-coach
- Leidinggevende(n) van de cursist(en)

2.1.8.4 Werkwijze

De GODW-coach gaat na op welke momenten coaching op de werkvloer mogelijk is in de verschillende afdelingen van het bedrijf.



De GODW-coach stelt een planning op waarin de lesdata en lestijden per cursist vermeld worden.

De GODW-coach legt de planning voor aan de leidinggevende(n).

De leidinggevende(n) geeft (geven) feedback, zodat eventuele aanpassingen kunnen gebeuren.

Opmerkingen:

Door de aard van de opleiding (individuele coaching) is het vaak moeilijk vooraf de duurtijd van de coaching te bepalen. Inschatten hoe snel een cursist een vaardigheid kan aanleren, is niet eenvoudig.

Het bedrijf moet ervan op de hoogte zijn dat de cursus stopt wanneer een cursist de doelen bereikt heeft. Op dat moment kan er eventueel een andere cursist zijn plaats innemen in de planning.

Soms is het moeilijk vooraf een lange termijn planning te bepalen. De planning kan dus ook op korte termijn gebeuren, bijvoorbeeld week per week.

2.1.8.5 Kritieke succesfactoren

Bij het uitwerken van de planning wordt het best rekening gehouden met de verplaatsingstijd van de GODW-coach versus het aantal te geven lessen. Bij lange reistijd naar het bedrijf, kan er worden geopteerd voor een langere aanwezigheid in het bedrijf. Wanneer een GODW-coach bijvoorbeeld 2u onderweg is om in een bepaald bedrijf te komen, is het beter om een hele dag in het bedrijf te werken en zo veel mogelijk verschillende cursisten te coachen. Dit is efficiënter dan wanneer hij twee uur reist, twee uur coacht en dan twee uur terug reist. Het is mogelijk dat dit de organisatie van de geletterdheidopleiding wat bemoeilijkt voor het bedrijf. Maar in het kader van de kosten-batenanalyse is deze overweging essentieel.

Het is belangrijk dat zowel het bedrijf als de GODW-coach flexibel zijn wat de planning betreft. Het is mogelijk dat er na de start van de opleiding nog aanpassingen aan de planning gebeuren, maar dit kan enkel in samenspraak. Het is niet de bedoeling dat er radicale aanpassingen gebeuren aan de planning, bijvoorbeeld naar aanleiding van een schoolvakantie, wanneer deze planning op voorhand door beide partijen is goedgekeurd.



2.1.9 Ondertekenen samenwerkingsovereenkomst

2.1.9.1 Doel

Een samenwerkingsovereenkomst wordt opgesteld om de wederzijdse engagementen op papier zetten.

2.1.9.2 Tijdsbesteding

Het bespreken en ondertekenen van de samenwerkingsovereenkomst duurt ongeveer 30 minuten.

2.1.9.3 Wie is betrokken?

- De directie van het bedrijf
- De leidinggevende van de opleidingsinstelling

2.1.9.4 Wat is de inhoud?

De samenwerkingsovereenkomst bevat onder andere: de afspraken over leerdoelen, de afspraken over coachingsmomenten, de afspraken over logistieke ondersteuning voor de GODW-coach, de prijs per lesuur en het aantal vooropgestelde lessen.

2.1.9.5 Werkwijze

De opleidingsinstelling bepaalt welke items in het contract moeten worden opgenomen. De GODW-coach brieft zijn verantwoordelijke over de afspraken er reeds mondeling gemaakt zijn. Vervolgens stelt de leidinggevende van de opleidingsinstelling het contract op. Het is ook de leidinggevende van de opleidingsinstelling die de samenwerkingsovereenkomst toelicht aan de directie van het bedrijf.

In bijlage voegen we de samenwerkingsovereenkomst toe die tijdens de proefprojecten werd gebruikt. De opleidingsorganisatie die de GODW-coaching organiseert zal echter zelf een sjabloon moeten ontwerpen.

Bijlage 06: Samenwerkingsovereenkomst GODW (BGODW p. 21-24)

2.1.9.6 Kritieke succesfactoren

De opleiding kan pas van start gaan na de ondertekening van het contract. Het is dus belangrijk hier de timing te respecteren.



2.2 COACHINGSFASE

Om een GODW-coaching tot een goed einde te brengen is het belangrijk dat bepaalde randvoorwaarden vervuld zijn. Tijdens de voorbereidende fase moet duidelijk zijn geworden of deze vervuld zijn.

We zetten de belangrijkste **voorwaarden** nog even op een rijtje:

- Het bedrijf moet ervoor zorgen dat de nodige infrastructuur aanwezig is.
- Er moet voldoende tijd voorzien zijn voor het uitvoeren van het project.
- Het project moet gedragen worden door alle partijen die rechtstreeks bij de GODW-coaching betrokken zijn.
- De cursist beheerst de basisvaardigheden die nodig zijn om zijn functie uit te oefenen nog niet en kan deze niet zelfstandig onder de knie krijgen. De kloof tussen de te verwerven vaardigheden en de reeds aanwezige vaardigheden mag niet te groot zijn. Is dat toch het geval, dan kan er een voortraject nodig zijn.
- Een GODW-coaching is het best toepasbaar als ze in een reële veranderingssituatie op de werkvloer plaats vindt. Het heeft dan geen zin de coaching te starten voor deze verandering plaats heeft gevonden.
- De GODW-methodiek is optimaal toepasbaar voor informatieverwervende en informatieverwerkende basisvaardigheden zoals het invullen van documenten, het opzoeken van informatie op het intranet, etc. Door het individuele karakter van de GODW-methodiek is hij minder aangewezen om aan bepaalde andere vaardigheden te werken tijdens een GODW-coaching. Voorbeelden hiervan zijn groepsdynamiek, communicatievaardigheden, attitudevorming, etc.

De duur van de coachingsfase is erg afhankelijk van de beginsituatie van de cursisten, de te bereiken doelen en het aantal cursisten.

Als het doel van de opleiding bijvoorbeeld is dat alle werknemers vlot met een ingewikkelde computertoepassing moeten werken, terwijl de cursisten nog geen enkele computervaardigheid beheersen, zal men voor een lang traject moeten intekenen.

Wanneer de kloof tussen de beginsituatie en het te bereiken doel kleiner is, zullen de coachingstrajecten van de cursisten korter zijn.

Hoe meer cursisten moeten worden begeleid, hoe langer de coachingsfase zal duren. De GODW-coach heeft namelijk per week slechts een beperkte tijd beschikbaar en kan daarom bij een groot aantal cursisten niet alle cursisten op het zelfde moment begeleiden. Bij een groot aantal cursisten zal er moeten worden geopteerd om met een bepaalde groep te starten. Wanneer een cursist de vooropgestelde vaardigheden onder de knie heeft, kan zijn coaching worden stopgezet en kan er een nieuwe cursist met de coaching starten.



2.2.1 Ontwikkelen lesmateriaal

2.2.1.1 Doel

1. Tijdens de coaching wordt lesmateriaal gebruikt om te beantwoorden aan verschillende leerstijlen van cursisten. Het kan ook gebruikt worden om cursisten actief bij de les te betrekken. Het geeft een houvast en inzicht in de stapsgewijze opbouw van de coachingsmethodiek.
2. Het lesmateriaal kan nadien dienen als back-up voor de cursisten en/of als geheugensteun bij de uitvoering van hun taken op de werkvloer.
3. Het lesmateriaal kan de zelfredzaamheid van de cursist verhogen omdat hij zelfstandiger de taak kan uitvoeren, zonder hulp van derden. Hierdoor kan ook het zelfvertrouwen vergroten.

2.2.1.2 Tijdsbesteding

De tijdsbesteding voor het ontwikkelen van het lesmateriaal is erg afhankelijk van de inhoud van de coaching en de vooropgestelde doelen.

2.2.1.3 Wie is betrokken?

Het lesmateriaal wordt ontwikkeld door de GODW-coach. Vaak zal het nodig zijn dat de leidinggevende(n) van de betrokken afdelingen binnen het bedrijf de GODW-coach hierin bijstaat. In punt 2.2.1.4, werkwijze, wordt verduidelijkt wat de bijdrage van de direct leidinggevende van de cursisten kan zijn.

2.2.1.4 Werkwijze

Hoe de ontwikkeling van het lesmateriaal gebeurt, is afhankelijk van verschillende factoren. De GODW-coach zal bepalen op welke manier hij het materiaal ontwikkelt zodra hij duidelijkheid heeft over de te behalen doelen, het materiaal dat hij ter beschikking krijgt van het bedrijf, de faciliteiten die ter beschikking staan tijdens de coachingsmomenten, enz.

Aangezien de GODW-coaching individueel gebeurt, is de cursist een belangrijke factor bij het ontwikkelen van het materiaal. Elke cursist heeft zijn eigen noden. Het is de bedoeling dat de GODW-coach materiaal aanpast op maat van elke cursist. Dit kan dus betekenen dat binnen eenzelfde bedrijf voor verschillende cursisten op verschillende manieren wordt gewerkt.

Tijdens de proefprojecten werd er op 3 verschillende manieren materiaal ontwikkeld. We zien 3 soorten situaties:

1. wanneer de coaching niet kan doorgaan op de werkvloer;
2. wanneer de coaching op de werkvloer heeft plaatsgevonden, als neerslag van wat er zich tijdens de coaching heeft afgespeeld;



3. wanneer tijdens de coaching een reeds bestaande handleiding, van bijvoorbeeld een computerprogramma, gebruikt wordt en deze dient aangepast te worden.

2.2.1.4.1 *Situatie 1: wanneer de coaching niet kan doorgaan op de werkvloer*

Als de coaching niet kan doorgaan op de werkvloer, gebeurt het ontwikkelen van het lesmateriaal voornamelijk vóór de coachingsmomenten.

In dit geval is het essentieel dat de leidinggevende(n) van de cursisten, vóór de coachingsfase, het nodige authentieke materiaal ter beschikking stelt. Hiermee worden bijvoorbeeld de documenten of computerprogramma's bedoeld, waarmee de cursisten geconfronteerd kunnen worden tijdens het uitvoeren van hun job.

De GODW-coach bedenkt voor het aanvangen van de lessen, situaties die zich zouden kunnen voordoen op de werkvloer en stelt een cursus samen.

Het is aan te raden het ontwikkelde cursusmateriaal te bekijken met de direct leidinggevende. Zo wordt er getoetst of de werksituaties die de GODW-coach bedacht heeft, dicht genoeg aanleunen bij de realiteit.

2.2.1.4.2 *Situatie 2: wanneer de coaching op de werkvloer heeft plaatsgevonden*

Het lesmateriaal wordt ontwikkeld als neerslag van wat er zich tijdens de coaching op de werkvloer heeft voorgedaan. Het materiaal wordt in dit geval ontwikkeld na het lesmoment. Ook tijdens het lesmoment zal de GODW-coach bepaalde notities moeten nemen om dit lesmateriaal achteraf te kunnen ontwikkelen.

De GODW-coach maakt als het ware een samenvatting van de moeilijkheden die de cursist ondervond tijdens de individuele coaching. Bij computertoepassingen kan dit bijvoorbeeld aan de hand van schermafdrucken die tijdens de coaching gemaakt zijn. Tijdens het volgende lesmoment bekijkt de cursist het lesmateriaal, samen met de GODW-coach, bij wijze van herhaling.

2.2.1.4.3 *Situatie 3: wanneer er tijdens de coaching een reeds bestaande handleiding, van bv. een computerprogramma, gebruikt wordt en deze dient aangepast te worden*

Wanneer werknemers met een computerprogramma moeten werken, bestaat er in de firma vaak een handleiding. Dikwijls is deze zeer technisch en vertoont heel wat hiaten.

Als de handleiding gebruikt wordt tijdens de coaching, kan de GODW-coach aanduiden waar moeilijkheden en hiaten zitten. Dit kan zowel gebeuren bij de voorbereiding van de coachingsmomenten, als tijdens de coachingsmomenten of na de coachingsmomenten.



De aanpassing van de handleiding kan gebeuren door de GODW-coach, door de direct leidinggevende van de cursisten, door de ICT-verantwoordelijke van het bedrijf of in een samenwerking tussen de deze mensen.

2.2.1.5 Kritieke succesfactoren

Een GODW-opleiding legt de focus op het inoefenen van vaardigheden in de praktijk en de zelfredzaamheid van de cursist. Het ontwikkelen van lesmateriaal gebeurt op maat van de cursist en wordt gebruikt in functie van de coaching. Een werkgever kan niet verwachten van de GODW-coach dat hij een algemene handleiding schrijft.

Op deze stap wordt dieper ingegaan in deel 3 van het draaiboek waarin verschillende concrete projecten beschreven worden.

2.2.2 Coaching op de werkvloer

2.2.2.1 Doel

De GODW-coach tracht tijdens de coaching op de werkvloer met elke cursist de vooropgestelde doelen te behalen.

2.2.2.2 Tijdsbesteding

Elke coachingssessie kan 30 minuten tot 2 uur duren per cursist. Het concentratievermogen van de cursist, de te bereiken doelen en de werkorganisatie van het bedrijf, bepalen mee de duur van een coachingssessie. In principe bepaalt de GODW-coach hoe lang de coachingssessie duurt, maar hij houdt hierbij natuurlijk best rekening met de wensen van het bedrijf.

2.2.2.3 Wie is er betrokken?

- De GODW-coach
- 1 of 2 cursisten

2.2.2.4 Werkwijze

Welke werkwijze gebruikt wordt tijdens de GODW-coaching is erg afhankelijk van de te bereiken doelen, het aantal cursisten en de logistieke mogelijkheden binnen het bedrijf. In deel 3 van het draaiboek 'Beschrijving proefprojecten' wordt aan de hand van concrete voorbeelden uitvoerig beschreven hoe men in de proefprojecten te werk is gegaan.



Gemeenschappelijk bij al de uitgevoerde proefprojecten was dat de cursisten, onder begeleiding van de GODW-coach, individuele praktijkopdrachten uitvoerden op de werkvloer.

Bij elke coachingssessie bespreekt de GODW-coach met de cursist zijn vooruitgang. Dit gebeurt aan de hand van een persoonlijk opvolgingssysteem. Concrete voorbeelden van zo'n persoonlijk opvolgingssysteem komen aan bod in deel 3 van het draaiboek, waarin de proefprojecten besproken worden. De GODW-coach noteert hier welke subdoelen de cursist bereikt heeft na elke coachingssessie.

Bij het begin van de volgende coachingssessie kan de GODW-coach aan de hand van het persoonlijk opvolgingssysteem probleemloos terugvinden welke subdoelen de cursist in de voorgaande sessie had bereikt. Er worden bij wijze van herhaling praktijkopdrachten gegeven analoog aan die van de vorige coachingssessie. Wanneer de cursist bevestigd heeft dat hij de bereikte doelen nog steeds beheerst, kunnen moeilijkere opdrachten worden gegeven.

2.2.2.5 Kritieke succesfactoren

De GODW-coach moet goed selecteren welke informatie hij geeft aan de cursisten. Wanneer bijvoorbeeld met een computertoepassing wordt gewerkt, heeft deze toepassing over het algemeen veel meer mogelijkheden dan de cursist nodig heeft. De GODW-coach belicht aan de hand van gerichte vragen enkel de toepassingen die als doel vooropgesteld zijn. Als de cursist bijkomende vragen stelt, kan de GODW-coach hierop ingaan, evenwel steeds de doelen in het achterhoofd houdend om niet te ver uit te weiden. Het addertje onder het gras bestaat er immers in dat de cursist te veel informatie in één keer krijgt en zo de draad kwijt raakt.

Tijdens de proefprojecten zijn er 'individuele' coachings doorgestaan met 1 of 2 cursisten. Deze beide formules waren heel succesvol. De cursisten die per twee gecoacht werden, vonden het over het algemeen aangenaam omdat het zo voor hen duidelijk werd dat ze niet de enige waren die vooruit geholpen werden. De cursisten die alleen gecoacht werden, vonden dat ook positief. Ze gaven aan op deze manier meer vragen te durven stellen zonder schrik te hebben voor reacties van collega's.

De leidinggevenden van de bedrijven gaven aan dat het voordeel van individueel coachen is dat de werknemers allemaal voldoende aandacht krijgen. Maar ook qua planning is het een interessante formule omdat er nooit veel mensen tegelijk van de werkvloer verwijderd zijn.

Het feit dat er voor de individuele coaching weinig speciale infrastructuur nodig is, werd door de meeste bedrijven als heel positief ervaren.

Het gebeurt dat tijdens de individuele coaching van een cursist nieuwe geletterdheidvragen opduiken. In dit geval kan met de leidinggevende overlegd



worden of deze geletterdheidvaardigheden alsnog in de doelenlijst kunnen opgenomen worden.

2.2.3 Informele opvolgingsgesprekken met leidinggevende(n)

2.2.3.1 Doel

De bedoeling van de informele opvolgingsgesprekken met de leidinggevenden is hen op de hoogte te houden over de vooruitgang van de cursisten.

Door met de leidinggevende te praten krijgt de GODW-coach ook feedback over de vorderingen die de cursisten buiten de coachingssessies maken op de werkvloer.

2.2.3.2 Tijdsbesteding

De GODW-coach spendeert hieraan tijdens coachingsperiode de ongeveer 15 minuten voor of na elk bezoek aan het bedrijf.

2.2.3.3 Wie is er betrokken?

- De GODW-coach
- De direct leidinggevende(n) van de cursisten

2.2.3.4 Inhoud

De inhoud van de informele opvolgingsgesprekken zal erg variëren, afhankelijk van wat er tijdens de coachingssessie gebeurd is.

Mogelijke onderwerpen kunnen zijn:

- vooruitgang van de cursisten;
- logistieke problemen en vragen van de GODW-coach;
- nagaan of er op de werkvloer al verandering merkbaar is;
- melden van eventuele moeilijkheden.

2.2.3.5 Kritieke succesfactoren

Een goed contact met de leidinggevende vergemakkelijkt het verloop van de opleiding aanzienlijk.

De GODW-coach kan ergens terecht met eventuele vragen. Maar ook de leidinggevende kan nieuwe geletterdheidvragen melden zodat die door de GODW-coach onmiddellijk kunnen worden aangepakt tijdens de coaching. De GODW-coach kan polsen of de verwachtingen van de leidinggevenden worden ingelost. De



betrokkenheid van de collega's is groter dan wanneer er een minder goed contact is met de leidinggevende.

Inhoudelijk behoort deze stap zowel tot de coachingsfase als tot de voorbereidende fase en tot de evaluatiefase.

2.3 EVALUATIEFASE

2.3.1 (Zelf)evaluatie van de cursisten

2.3.1.1 Doel

De GODW-coach tracht te weten te komen hoe de cursisten de GODW-opleiding ervaren hebben.

De GODW-coach onderzoekt hoe de cursisten hun vaardigheden inschatten met betrekking tot de uit te voeren taken binnen hun functie.

De coach kan van dit moment ook gebruik maken om met de cursist te bespreken welke doelen de cursist volgens de coach bereikt heeft.

2.3.1.2 Tijdsbesteding

De GODW-coach overloopt na elke coachingssessie welke doelen de cursist bereikt heeft, dus voor de (zelf)evaluatie moeten nog slechts enkele minuten worden gereserveerd.

Voor het evalueren van de cursus raden we aan een 10-tal minuten te reserveren.

2.3.1.3 Wie is betrokken?

Het evalueren met de cursisten gebeurt uitsluitend tussen de GODW-coach en de cursisten. Men kan kiezen om de evaluatie te doen met elke cursist individueel, ofwel kan men hiervoor een groepssessie organiseren.

2.3.1.4 Werkwijze

Het is handig als de evaluatie met de cursisten aansluit op de laatste coachingssessie. Dit vergt geen extra organisatie. De evaluatie kan mondeling of schriftelijk gebeuren. In beide gevallen is het aan te raden dat de GODW-coach hiervan een samenvatting maakt.

Voor de evaluatie van de bereikte doelen hebben de GODW-coaches tijdens de proefprojecten vaak gewerkt met een zelfevaluatie. Dit gebeurde op uiteenlopende manieren: bepaalde coaches vroegen aan de cursisten om zichzelf voor elk leerdoel



in te schatten, anderen vroegen slechts een globale inschatting te maken van hun vooruitgang.

Voor de evaluatie van de cursus stelden de GODW-coaches vragen aan de cursisten zoals: *Een les duurde 2 uur. Vind je dit te lang, oké, te kort? Leg uit.*

Wat verkies je: een groepsles of deze meer individuele manier van werken?Waarom? Tijdens de computerles gebruikten we geen cursus. Je kon zelf iets noteren als je dat wou. De klemtoon lag op het oefenen op de computer zelf. Vind jij het belangrijk dat je een papieren cursus/handboek krijgt?

Hoe vond je de organisatie en de planning van deze lessen: was het haalbaar voor jullie of lastig? Was het te lang , te kort?

Is de handleiding bruikbaar, heb jij ze nog nodig gehad?

In deel 3 van het draaiboek 'Beschrijving proefprojecten' wordt er per project dieper ingegaan op het verloop van de evaluaties met de cursisten.

2.3.1.5 Kritieke succesfactoren

Om aan zelfevaluatie te doen met de cursist moet er een vertrouwensrelatie zijn tussen coach en cursist.

2.3.2 Evaluatie van de opleiding met de leidinggevenden

2.3.2.1 Doel

De doelen van het evaluatiegesprek zijn:

- het bespreken van de vooruitgang van de cursisten;
- het bespreken van het effect van de opleiding op het functioneren op de werkvloer;
- het bespreken van de samenwerking en de organisatorische aspecten;
- eventueel kan de GODW-coach aanbevelingen doen naar opleidingen voor de toekomst.

2.3.2.2 Tijdsbesteding

Afhankelijk van het aantal cursisten en de inhoud kan de tijdsbesteding verschillen. We bevelen aan zeker 1 tot 2 uur te reserveren voor een evaluatiegesprek.

2.3.2.3 Wie is er betrokken?

Het evaluatiegesprek dient in de eerste plaats gevoerd te worden door de leidinggevende(n) van de cursisten en de GODW-coach. Zij hebben in de loop van de GODW-coaching reeds verschillende informele opvolgingsgesprekken gehouden.



Toch is het aan te raden op het einde van de opleiding een goed voorbereid evaluatiegesprek te voeren.

Dit geeft ook de mogelijkheid andere partijen, die minder nauw bij de werkvloer betrokken zijn, op de hoogte te brengen van het verloop van de coaching. Betrokken partijen kunnen zijn: de directie van het bedrijf en/of de leidinggevende van de opleidingsinstelling en andere leden van de klankbordgroep.

2.3.2.4 Wat gebeurt er?

De GODW-coach bereidt de evaluatie voor aan de hand van de vooropgestelde doelen. Welke doelen waren gemakkelijk haalbaar? Welke waren moeilijker haalbaar?

De GODW-coach heeft, na de coachingsfase, een zelfevaluatieformulier door de cursisten laten invullen. Aan de hand van de ingevulde zelfevaluaties geeft de GODW-coach een woordje uitleg over de vooruitgang van elke cursist. Bijvoorbeeld: mogelijke verklaringen waarom iemand meer of minder bereikt heeft dan verwacht.

Voorbeelden van deze zelfevaluatieformulieren zijn terug te vinden in deel 3 van het draaiboek, waarin concrete projecten besproken worden.

Tijdens het evaluatiegesprek polst de GODW-coach ook naar de ervaringen met de coaching binnen het bedrijf.

Tenslotte doet de GODW-coach eventuele aanbevelingen voor de toekomst bijvoorbeeld: zou het bedrijf gebaat zijn met een vervolg op deze cursus.

2.3.2.5 Kritieke succesfactoren

De bedoeling van de evaluatie is kritisch te kijken naar de werkwijze van de GODW-coach en naar de organisatie binnen het bedrijf, etc. Het mag in geen geval een afrekening zijn van de cursisten.

2.4 BIJLAGEN

Bijlage 03: Voorstelling GODW (BGODW p. 8)

Bijlage 04: Document over GODW (BGODW p. 9-10)

Bijlage 05: GODW-checklist prospectiegesprek. (BGODW p. 11-20)

Bijlage 06: Samenwerkingsovereenkomst GODW (BGODW p. 21-24)



3 BESCHRIJVING PROEFPROJECTEN

3.1 11 PROJECTEN, 11 BEDRIJVEN

3.1.1 Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart, Tienen

Activiteit bedrijf: ziekenhuis
Afdelingen: schoonmaak en keuken
GODW-coach: Cindy Laermans, VDAB Vilvoorde
Inhoud: Basisvaardigheden ICT: gegevens opzoeken op het Intranet

3.1.2 OCMW Bierbeek

Activiteit bedrijf: OCMW
Afdeling: thuisdiensten
GODW-coach: Hilde Van Gompel, CBE Leuven-Hageland
Inhoud: - Basisvaardigheden ICT: Verlof aanvragen met 'De virtuele klok'
- Briefingboekje invullen
- Initiatie verslaggeving werkvergadering

3.1.3 RVT Mater Dei, Pepingen

Activiteit bedrijf: Rust en verzorgingstehuis
Afdelingen: verplegend en verzorgend personeel
GODW-coach: Cindy Laermans, VDAB Vilvoorde
Inhoud: Basisvaardigheden ICT: Gegevens opzoeken en invullen in het elektronische zorgdossier 'IRIS'

3.1.4 WZC Sint-Antonius, Sint-Pieters-Leeuw

Activiteit Bedrijf: woon- en zorgcentrum
Afdeling: verplegend en verzorgend personeel
GODW-coach: Cindy Laermans, VDAB Vilvoorde
Inhoud: Basisvaardigheden ICT: Gegevens opzoeken en invullen in het elektronische zorgdossier 'Mythos'

3.1.5 Vanerum, Diest

Activiteit Bedrijf: fabrikant schoolmeubilair
Afdeling: productieafdeling
GODW-coach: Bea Vanlangendonck, CBE Leuven-Hageland
Inhoud: Basisvaardigheden ICT: verlof aanvragen met de computer, tekeningen opzoeken op de computer en raadplegen en begrijpen van het logistieke softwareprogramma in de productie



3.1.6 OCMW Wetteren

Activiteit bedrijf: OCMW
Afdeling: thuisdienst schoonmaaksters
GODW-coaches: Rembert Goossens, CBE Waas & Dender
Ann Vyvey, VDAB Vilvoorde
Inhoud: Efficiënt documenten invullen (verlofaanvraag, onkostennota, ...)

3.1.7 OCMW Sint-Niklaas

Activiteit Bedrijf: OCMW
Afdeling: schoonmaaksters rusthuis
GODW-coach: Rembert Goossens, CBE Waas & Dender
Inhoud: - Documenten invullen
- Registreren van bestellingen
- Schriftelijk communiceren met collega's
- Begrijpen van instructies

3.1.8 Rusthuis De Vliet, Zele

Activiteit Bedrijf: rusthuis
Afdeling: schoonmakers en logistieke medewerkers
GODW-coach: Rembert Goossens, CBE Waas & Dender
Inhoud: Basisvaardigheden ICT: Outlook: mails lezen en beantwoorden, Intranet raadplegen

3.1.9 Home 't Neerhof, Brakel

Activiteit Bedrijf: rusthuis
Afdeling: verpleegkundigen en verzorgers
GODW-coach: Ann Vyvey, VDAB Vilvoorde
Inhoud: Basisvaardigheden ICT: gegevens opzoeken en invullen in het elektronische zorgdossier

3.1.10 RVT De Vlamme, Zottegem

Activiteit bedrijf: Rust- en verzorgingstehuis
Afdeling: Verpleegkundigen, verzorgers en kinesisten
GODW-coach: Ann Vyvey, VDAB Vilvoorde
Inhoud: Basisvaardigheden ICT: gegevens opzoeken en invullen in het elektronische zorgdossier



3.1.11 Shoonderhage, Pollare

Activiteit Bedrijf: centrum voor opvang en huisvesting van personen met een mentale handicap

Afdeling: logistieke medewerkers en keuken

GODW-coach: Rembert Goossens, CBE Waas & Dender

Inhoud: Basisvaardigheden ICT: werken met smartschool

- Agenda raadplegen
- Intern mailen
- Reservering materiaal: raadplegen en invullen reparaties met WIKI
- Intranet raadplegen



3.2 BESCHRIJVING, PROJECT PER PROJECT

3.2.1 REGIONAAL ZIEKENHUIS HEILIG HART TIENEN

3.2.1.1 Beschrijving Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

Het Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen staat voor kwaliteitsvolle geneeskunde en zorg op maat van de patiënt. Daar staan de artsen en medewerkers samen garant voor. Als regionaal ziekenhuis streven ze ernaar om een volwaardig medisch aanbod uit te bouwen voor de inwoners van de regio Tienen - Aarschot.

Voor het project 'Geletterdheid op de werkvloer' werd er gewerkt met de hoteldiensten. Hieronder vallen de volgende afdelingen: schoonmaak, was en linnen, voeding (waaronder cafetaria, winkel, catering vergaderzalen, de centrale zorgkeuken en de dieetafdeling) en servicediensten (waaronder het kapsalon, de pedicure en het automatenpark). Binnen de hoteldiensten werken zo'n 106 mensen.

Op campus St-Jan is er een afdeling psychiatrie, geriatrie en revalidatie. Het team schoonmaak van campus St.-Jan bestaat uit 17 medewerkers. Voor dit team heeft een opleiding elementaire schoonmaaktechnieken gelopen, tot eind 2009. Deze opleiding omvatte 10 blokken van 2 uur op maandag en donderdag. Ze werd begeleid door een VDAB-instructrice en ging onder andere over omgangsvormen en beroepsgeheim.

3.2.1.2 Beschrijving opleidingsvraag Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

Tijdens de eerste verkenningsgesprekken met het RZ Heilig Hart Tienen in het voorjaar van 2009 werden een aantal knelpunten gemeld:

- Binnen het RZ Heilig Hart Tienen zijn er wat taalproblemen met anderstaligen. Dit is een probleem dat niet past binnen dit project, maar het RZ werd doorverwezen naar de VDAB om contact op te nemen in verband met Nederlands op de werkvloer.

- In de keuken moet de distributiebandoel klaargezet worden. Hij werkt met codes en een werkneemster heeft het hier moeilijk mee. Dit probleem wordt verder onderzocht door de GODW-coach.

- Het RZ Heilig Hart heeft plannen in verband met informatica. Men wil iedereen een e-mailadres bezorgen en veel meer communiceren via e-mail en Intranet. Intranet zou eind 2009 worden opgestart. Zo kunnen alle werknemers via deze weg officiële documenten opvragen, procedures raadplegen, zelf hun dossier beheren, allerhande informatie verwerven,... De leidinggevenden van het RZ verwachten dat een aantal mensen hiervoor extra begeleiding nodig zullen hebben.



Opmerking: er zullen extra computers geplaatst worden zodat de mensen van de schoonmaak en de keuken ook op het werk een computer kunnen raadplegen.

- Ook de attitude (kloof tussen jong en oud) kwam ter sprake. Jongeren zien niet zo snel werk. Deze vaardigheden passen niet binnen het project 'GODW'. Het Regionaal Ziekenhuis werd doorverwezen naar CBE Leuven-Hageland voor het geval dat ze hierrond een project willen opzetten.

- De verantwoordelijken van de was en schoonmaak signaleerden problemen met lezen en schrijven bij een aantal werknemers. Op een document staat bijvoorbeeld het aantal kilo's wasgoed, het aantal schorten,... Iemand helpt deze werknemers nu bij deze taken. Ook iets opschrijven, iets vragen, verlof aanvragen en brieven is voor een aantal mensen niet evident. Dit probleem zal verder onderzocht worden tijdens het vooronderzoek van het project.

3.2.1.3 Beschrijving aanpak Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

3.2.1.3.1 Vooronderzoek

Het vooronderzoek gebeurde hier in verschillende fases.

3.2.1.3.1.1 Fase 1: Vooronderzoek centrale zorgkeuken en schoonmaak (augustus 2009)

De GODW-coach observeerde op de werkvloer om de dagelijkse werking van de centrale zorgkeuken en de schoonmaak te leren kennen.

3.2.1.3.1.1.1 Zorgkeuken

Op Campus Sint-Jan draait de band van 9u-10u30 en van 14u-16u. De GODW-coach heeft ca. een uur geobserveerd op de werkvloer.

Er staan 6 personen aan de band.

P 1: Plaatst een schotel op de band met bord, bestek, soep en bestelformulier.

P 2: Is verantwoordelijk voor groenten, puree, aardappelen,...

P 3: Is verantwoordelijk voor vlees, vis, saus,...

P 4: Is verantwoordelijke voor dessert, drank,...

P 5 en 6: Staan aan het einde van de band. Eén van beiden is de bandverantwoordelijke. Deze controleert de bestellingen en stuurt bij. De band kan hier ook even stopgezet worden indien nodig.

De GODW-coach stelt ook vragen aan de werknemers en neemt foto's .

Voorbeelden van vragen: - Sta je altijd op deze plaats?



- (over het werk zelf) Wat betekenen de codes?
- Ondervind je problemen bij bepaalde taken?
- Wat zou je met mij tijdens de begeleiding willen doen?
- ...

Verder verzamelde de GODW-coach authentieke documenten: controlelijsten waarop de werknemers taken moeten aankruisen als ze zijn uitgevoerd. De leidinggevende gaf aan dat dit te weinig gedaan werd. De GODW-coach nam zich voor tijdens de screening bij elke persoon te polsen naar de reden voor deze nalatigheid.

Nadien volgde er een gesprek met de directe chef. Volgens hem zijn er aan de band geen relevante problemen. Er werkte voordien een persoon die problemen had met de codes maar die is er niet meer. Nieuwkomers krijgen sowieso de kans om 14 dagen in duo te draaien met een ervaren collega en het systeem te leren.

De GODW-coach besloot: In de zorgkeuken zijn er een 28-tal medewerkers. Allen zullen worden gescreend in functie van de toekomstige digitalisering. De screening zal steunen op vertrouwen, een vragenlijst i.v.m. geletterdheid, eventuele IT-test,... Tevens zal worden onderzocht of de medewerker zelf nood heeft aan een extra coaching om bepaalde basisvaardigheden te trainen.

3.2.1.3.1.1.2 Schoonmaak

De GODW-coach had een gesprek met de leidinggevende op campus Mariëndal over de problemen op de werkvloer:

- Eén werkneemster heeft het moeilijk om het aantal stuks vuil wasgoed op te tellen. Misschien kan hier gewerkt worden aan rekenvaardigheden.
- Een andere werkneemster werkt in het operatiekwartier. Hier wordt gecommuniceerd via briefjes en een boek. De verplegers helpen de werkneemster hierbij. Misschien kan ze gecoacht worden bij deze taken en zo werken aan deze basisvaardigheid.
- Verder zijn er nog een aantal anderstalige werknemers waarbij het probleem eerder ligt bij het taalniveau.
- Er is nog een werkneemster die veel en storend praat. Dit is een attitude waar wij waarschijnlijk niets aan kunnen veranderen.

De schoonmakers werken in volgende shiften:

- Vroegdienst: 5 u- 9 u
- Late: 20 u- 24 u
- Avond: 17 u- 21 u
- Dag



De GODW-coach besloot: in de schoonmaak zijn er een 47-tal medewerkers. Ze zal hen allen screenen in functie van hun specifieke taken en in functie van de toekomstige digitalisering. De screening zal steunen op vertrouwen, vragenlijst i.v.m. geletterdheid, eventuele IT-test,... Er zal worden gepeild of de medewerker zelf nood heeft aan een extra coaching om bepaalde basisvaardigheden te trainen.

De 2 personen met beperkte reken- en taalvaardigheden worden ook nog gescreend op de specifieke vaardigheden waarbij er problemen werden vastgesteld.

3.2.1.3.1.2 Fase 2: Vooronderzoek in verband met het Intranet (januari 2010)

De GODW-coach bekeek tijdens deze fase van het vooronderzoek de inhoud van het 'oude' Intranet. Het nieuwe Intranet was jammer genoeg nog niet ter beschikking. Het was de bedoeling de computervaardigheden te selecteren die nodig zijn om te kunnen werken met het Intranet.

De coördinator rekrutering, selectie en vorming gaf de GODW-coach eerst een korte introductie over het oude Intranet en gaf haar visie op het project GODW. Dé grote doelstelling van dit project was volgens haar de drempelvrees weg te nemen. Op het nieuwe Intranet zal dezelfde (geüpdate) informatie staan als op het oude Intranet, maar de structuur zal anders zijn.

De GODW-coach kreeg ook de volgende info over de plannen met het nieuwe Intranet: deze elektronische weg wordt de voorkeursweg, zo wordt de werklust voor de personeelsdienst kleiner. Alle werknemers zullen hier informatie (moeten) kunnen opzoeken zoals: het nieuwe arbeidsreglement, dienstmededelingen, veiligheidsprocedures (bijvoorbeeld procedure bij arbeidsongevallen), en dergelijke. Ze (zullen moeten) kunnen een aanvraagformulier invullen en afprinten, hun eigen personeelsdossier aanpassen (adreswijziging, nummerplaat, aantal kinderen, ...), enzovoort.

3.2.1.3.2 Screening

3.2.1.3.2.1 Screening in functie van het Intranet

De GODW-coach heeft in functie van het Intranet een kleine 80 mensen gescreend, dit gespreid over verschillende dagen.

Het doel van deze screening was: kennismaken met alle medewerkers en achterhalen welke werknemers de ICT-coaching kunnen gebruiken.

De gesprekken liepen volgens een vast stramien: de GODW-coach legt eerst uit waartoe het gesprek dient. Daarna stelt de GODW-coach persoonlijke vragen i.v.m. school- en werkervaring en huidige job. Dan komen de vragen over de computervaardigheden. Hierbij gebruikt de GODW-coach ook een checklist. Wanneer de GODW-coach twijfelt aan de feedback die ze van de werknemer zelf krijgt, laat ze



deze even een aantal opdrachten op de computer uitvoeren. Hieronder beschrijven we hoe dit concreet in zijn werk gaat:

Ten eerste: uitleg over doel van het gesprek

De VDAB en CBE werken samen aan een project. We merken elke dag dat er heel veel verandert in de maatschappij. Omdat er zo veel verandert, krijgen de mensen via de media, computer en brieven, ... heel veel nieuwe informatie te verwerken. Dit moet dikwijls ook nog eens heel snel gebeuren. Ook op het werk gebeuren er constant veranderingen en daarom ben ik hier. Wij willen mensen ondersteunen bij het ontvangen en geven van schriftelijke informatie.

Enkele voorbeelden:

- *Je moet je collega brieven via een logboek en je boodschap kort en duidelijk noteren.*
- *Je moet je verlof aanvragen via e-mail.*
- *Je moet je personeelsdossier raadplegen via Intranet.*
- *Je moet een document met cijfergegevens invullen en hierbij berekeningen maken.*

Ik wil vandaag van jou horen of we via een 'training op de werkvloer' (dit betekent hier tijdens je werkuren) jou kunnen helpen om zulke werktaken beter zelfstandig te kunnen uitvoeren.

Ten tweede: persoonlijke vragen i.v.m. school- en werkervaring en de huidige job

- *Wat is hier jouw taak? Voor welke afdeling ben je verantwoordelijk?*
- *Hoelang werk je hier al?*
- *Welke jobs heb je hiervoor gedaan?*
- *Welke studies heb je gedaan? Heb je een diploma?*
- *Hoe oud ben je? Geboortedatum?*

- *Moet je voor je werk documenten invullen? Is dit soms moeilijk?*
- *Moet je soms schriftelijk informatie doorgeven aan je collega's of chef? Is dit soms moeilijk.?*
- *Krijg je soms schriftelijk informatie en via welke weg? Is dit soms moeilijk?*
- *Ik heb een aantal voorbeelden opgenoemd (zie hierboven). Denk je aan gelijkaardige voorbeelden i.v.m. jouw werk?*

Ten derde: vragen over computervaardigheden

- *Heb je al gehoord dat je hier in de toekomst ook een aantal zaken via de computer zal moeten of kunnen regelen?*
- *Zie je dat zitten?*
- *Werk je graag met de computer?*
- *Werk je veel met de computer?*
- *Wat doe je op de computer?*

Er werd ook gebruik gemaakt van een checklist over computervaardigheden.

Bijlage 07: Checklist computervaardigheden (BGODW p. 25)

De GODW-coach trok de volgende conclusies uit de gesprekken met de werknemers:

- 9 personen hebben de nodige computervaardigheden en hoeven geen coaching in functie van het Intranet en e-mail (of ze vinden het zelf niet nodig);
- 16 personen hebben de nodige computervaardigheden, maar zullen na een eerste opleiding door het Heilig Hart, waarschijnlijk toch nog een korte coaching kunnen gebruiken i.f.v. specifieke bewerkingen en zoekacties op het Intranet;
- 7 personen hebben al een aantal, maar onvoldoende, computervaardigheden en zullen de coaching goed kunnen gebruiken;



- 11 personen hebben een zeer beperkte computerkennis en zullen de coaching broodnodig hebben.

Op twee personen na antwoordt iedereen open op de vragen van de GODW-coach en schat iedereen zijn vaardigheden goed in.

Een aantal mensen waren afwezig en werken enkel 's avonds. Zij zullen niet worden gescreend, maar zij zullen wel via hun leidinggevende en collega's informatie over dit project krijgen en kunnen op eigen aanvraag de nodige begeleiding krijgen.

3.2.1.3.2 Screening in functie van andere geletterdheidvaardigheden

Tijdens het vooronderzoek werd vastgesteld dat bij 2 werknemers andere geletterdheidvragen spelen dan basis ICT. De GODW-coach sprak met hen allebei in functie van deze vaardigheden:

- Eén werknemer heeft het moeilijk om het aantal stuks vuil wasgoed op te tellen. We screenden hem in functie van rekenvaardigheden. De GODW-coach had een gesprek met hem en vroeg of hij problemen ondervindt tijdens het uitvoeren van zijn job. De werknemer heeft nog nooit problemen gemerkt. Als de GODW-coach vraagt of hij ooit problemen heeft met rekenen, zegt de werknemer dat hij voor zijn job niet moet rekenen.

Na het gesprek vroeg de GODW-coach dit na bij de leidinggevende. De werknemer moet inderdaad enkel het wasgoed tellen in vakantieperiodes als hij invalt voor andere collega's.

In samenspraak met de leidinggevende werd beslist dit probleem niet op te nemen in het project GODW omdat de werknemer zelf de noodzaak niet voelt en de problemen op de werkvloer eigenlijk minimaal zijn.

- Een andere werkneemster werkt in het operatiekwartier. Hier wordt gecommuniceerd via briefjes en een boek. De verplegers helpen haar hierbij. We screenden haar in functie van schriftelijke communicatie.

De werkneemster vertelde heel spontaan dat ze problemen heeft met schriftelijke communicatie en dat ze daar graag mee wil geholpen worden. Ze werkt echter 's nachts en vindt het moeilijk om hiervoor overdag tijd vrij te maken.

In samenspraak met de leidinggevende werd ook hier beslist dit probleem niet op te nemen in het GODW-project.

3.2.1.3.3 Coaching

De beginsituatie was niet ideaal: de medewerkers die getraind werden, maakten geen gebruik van het oude Intranet en hebben voor hun job geen computerkennis nodig. Bovendien was het nieuwe Intranet nog niet klaar, waardoor we hier geen gebruik van konden maken om de basisvaardigheden te oefenen.



Een groot aantal van de cursisten had geen zin om met de computer te leren werken en een kleiner aantal van deze mensen had zelfs geen zin om naar de les te komen. Zij werden dus een beetje verplicht.

3.2.1.3.3.1 Doelen voor de GODW-coaching

De hoofddoelen in het regionaal ziekenhuis Heilig Hart van Tienen waren de volgende:

1. De cursist kan volgens zijn/ haar functie en taken de nodige informatie op het Intranet opzoeken en eventueel afprinten.
2. De cursist kan volgens zijn/ haar functie en taken de nodige informatie op het Intranet op de juiste plaats noteren.

Aangezien het regionaal ziekenhuis Heilig Hart er niet in geslaagd is het nieuwe Intranet op tijd te lanceren, konden de hoofddoelen niet gehaald worden. Er werd beslist toch alvast aan volgende tussendoelen te werken met de minst computervaardige werknemers:

1. De cursist wint vertrouwen en heeft minder tegenzin om met de computer te werken.
2. De cursist kan de computer en het scherm correct aan- en uitzetten.
3. De cursist kan met de muis werken: klikken, dubbelklikken, selecteren, cursor op de juiste plaats zetten, verschil linker- en rechterknop.
4. De cursist kan het toetsenbord (doeltreffend) gebruiken: de cijfertoetsen, de toetsen voor letters, leestekens, spaties, speciale toetsen zoals CTRL, ALT, ALT GR, ESC, de Entertoets, de shift-toetsen, de Caps Lock, de delete-toets, ...
5. De cursist kan met de schuifbalken werken.
6. De cursist kan werken met vensters: maximaliseren, minimaliseren, het venster verkleinen, het venster verplaatsen.
7. De cursist kan een menu openen en daar iets aanklikken.
8. De cursist kan een document afdrukken.
9. De cursist kan het internet openen om zo bij de startpagina van het Intranet te komen.
10. De cursist kan op het Intranet de navigatieknoppen gebruiken: de knop om naar de vorige of de volgende pagina te gaan, de knop om naar de startpagina te gaan,...
11. De cursist kan op het Intranet items openklikken en eventueel bijhorende bestanden openen.

3.2.1.3.3.2 Methodiek

De lessen vonden plaats in een computerlokaal met meerdere computers of in een vergaderzaal waar slechts 1 computer stond.



Eén lesmoment duurde 2 uur. Er werden telkens 2 personen begeleid (uitzonderlijk 1 persoon of 4 personen tegelijk, in functie van de planning).

Als er meerdere computers beschikbaar waren, doorliep ieder op zijn tempo de opwarmingsoefening "Help, een computer". Dit is een fijne manier om een eerste keer kennis te maken met de muis en het toetsenbord. De GODW-coach begeleidde de cursisten bij problemen en gaf soms extra uitleg.

Nadien openden de cursisten het internet en verkenden ze het "oude" Intranet. De GODW-coach wees de cursisten erop dat de opbouw van het "nieuwe" Intranet totaal anders zal zijn, maar dat bepaalde vaardigheden terugkomen. Voorbeelden hiervan zijn: met de schuifbalken werken, met vensters werken, een menu openen, een document afdrukken, het internet openen, teruggaan, naar de startpagina gaan, ...
Er werd geen handleiding gebruikt en heel soms, eerder zelden, schreef iemand iets op.

De meeste mensen hadden na de 1^{ste} training meer vertrouwen en zin om met de computer te werken. De basisvaardigheden zijn echter nog zeer beperkt, een 2^{de} en 3^{de} coaching zou voor velen nuttig zijn. Maar de tijd en het geschikte instrument, namelijk het nieuwe Intranet, ontbraken.

3.2.1.3.3 Lesmateriaal

Tijdens de coachings werd gebruik gemaakt van het volgende lesmateriaal:

- "Help, een computer." Dit is een CD-rom die is uitgegeven door de VDAB met als doel basisvaardigheden pc bij te brengen aan cursisten. Aangezien het nieuwe Intranet nog niet beschikbaar was om te gebruiken heeft de GODW-coach andere alternatieven moeten zoeken om de basisvaardigheden aan te brengen. Het installatieprogramma van de CD-rom is ook te downloaden op de volgende link:
http://synerjob.apache03.hostbasket.com/eduportal/component?option=com_docman/task/cat_view/gid,69/limit,40/limitstart,0/order,hits/dir,ASC/Itemid,52/

De GODW-coach heeft geen gebruik gemaakt van een cursus. Indien de cursisten iets wilden noteren, werd hiervoor wel tijd gemaakt.

- Het oude Intranet:

Aangezien het nieuwe Intranet nog niet beschikbaar was, heeft de GODW-coach gebruik gemaakt van het oude Intranet om de basisvaardigheden ICT in te oefenen. Bijlage 08: Schermafbeelding oude Intranet (BGODW p. 26)



3.2.1.3.4 Evaluatie

3.2.1.3.4.1 Evaluatie met de cursist

Voor de zelfevaluatie werd aan de cursisten gevraagd zichzelf voor elke doelstelling een score te geven. Ze kregen de keuze tussen: Zeer goed, Voldoende, Onvoldoende en Zwak. Het viel op dat sommige cursisten zichzelf hoger inschatten dan dat de GODW-coach hen inschatte.

Vervolgens werd hen een vragenlijst voorgelegd.
Bijlage 09: Zelfevaluatie cursisten (BGODW p. 26)

De meeste cursisten gaven aan dat ze individuele lessen beter vinden dan groepslessen omdat ze meer vragen kunnen stellen.

De coaching per 2 werd ook als heel positief ervaren door de meeste cursisten: ze voelen zich niet geïnteresseerd omdat ze met twee zijn, maar er is toch ruimte genoeg voor individuele hulp.

Hoewel sommige cursisten een beetje gedwongen de opleiding dienden te volgen, hadden de meesten achteraf een erg positieve ervaring hierover. Ze gaven aan dat ze anders niet geïnteresseerd waren geweest in de opleiding, maar nu toch met hun neus op de feiten zijn gedrukt en zeker hebben bij geleerd.

Er is gepolst naar interesse in extra begeleiding door 'Open School'. De cursisten waren daarin niet geïnteresseerd omdat ze dat niet zo makkelijk kunnen combineren met hun job.

3.2.1.3.4.2 Evaluatie met de leidinggevenden

Er werd ook een vergadering belegd met de directe leidinggevenden van de cursisten. Hierin werd, onder andere, besproken wat de positieve en negatieve punten zijn van de werkwijze van GODW; ook de vooruitgang van de cursisten werd kort besproken.

Hieronder een korte samenvatting van deze vergadering:

De leidinggevenden hebben de individuele lessen als zeer positief ervaren.

De cursisten waren makkelijk te enthousiasmeren voor de opleiding omdat het een opleiding was tijdens de werkuren.

Bepaalde werknemers werden door hun leidinggevende verplicht deel te nemen aan deze opleiding. Dit was niet de aanbeveling van de GODW-coaches. Toch hebben zowel de cursisten, de GODW-coach als de leidinggevenden de opleiding als positief ervaren. De meeste werknemers zijn nu toch enthousiaster over het gebruik van de computer.



Het was voor de leidinggevenden niet altijd eenvoudig om een planning op te stellen tijdens deze opleiding omdat er steeds extra personeel moet worden voorzien om de afwezigheid op de werkvloer van de cursisten op te vangen. Maar de leidinggevenden vonden het de moeite waard. Het was een groot voordeel dat voor de lessen niet veel mensen tegelijk weg waren, omdat dat minder zwaar weegt op de planning.

De leidinggevenden gaven aan dat het tijdstip een beetje ongelukkig was: de coaching kwam een beetje te vroeg omdat het Intranet nog niet vernieuwd was. Dit komt door een vertraging bij de ICT-ontwikkelaars van HH Tienen.

Voor sommige werknemers waren er te weinig lessen. Er moesten te veel werknemers gecoacht worden op een te korte tijd.

3.2.1.4 Vaststellingen

Door de tijd die nog zal verstrijken tussen deze opleiding GODW en de invoer van het nieuwe Intranet zal er veel verloren gaan, tenzij de mensen op eigen houtje hun verworven kennis proberen te onderhouden. Het was dus veel beter geweest als dit project pas was opgestart als het nieuwe Intranet al in gebruik was, maar de omstandigheden sloten deze optie uit.

Bedenkingen van de lesgever:

De werknemers zullen een goede opleiding (op maat) over dit nieuwe Intranet kunnen gebruiken en nadien moet er zeker een laagdrempelige weg beschikbaar zijn om extra uitleg of hulp te vragen. De rechtstreekse chefs spelen hierbij een belangrijke rol.

Er zullen extra computers nodig zijn, zodat een gebrek hieraan de drempel niet verhoogt.

Toegang tot dit Intranet van thuis uit zal zeer nuttig en geruststellend zijn voor velen.

Voor een aantal medewerkers zal dit een zeer zware opdracht zijn. Zij zullen er niet in slagen om op hun eentje efficiënt gebruik te maken van het Intranet.

3.2.1.5 Gebruikt materiaal

Bijlage 07: Checklist computervaardigheden (BGODW p. 25)

Bijlage 08: Schermafdrruk oude Intranet (BGODW p. 26)

Bijlage 09: Zelfevaluatie cursisten (BGODW p. 26)



3.2.2 OCMW BIERBEEK

3.2.2.1 Beschrijving OCMW Bierbeek

De maatschappij telt steeds meer zorgbehoevende ouderen en dit aantal zal nog toenemen. Bierbeek wil dat haar inwoners zo lang mogelijk en in zo optimaal mogelijke omstandigheden kunnen blijven thuis wonen, dankzij professionele zorg: gezinshulp, poetshulp, warme maaltijden, personenalarm, klusjesdienst,... Het OCMW van Bierbeek biedt deze diensten aan binnen de afdeling van de thuiszorgdiensten. Aan het hoofd van deze thuiszorgdiensten staat een maatschappelijk werkster.

3.2.2.1.1 Taken van de verzorgenden

De verzorgenden van de dienst voor gezinszorg zijn opgeleid om aangepaste huishoudelijke hulp te bieden wanneer men dat zelf niet meer kan. De verzorgenden willen de klant helpen om zelfstandig te kunnen blijven wonen, zodat een opname in een ziekenhuis of rustoord zo lang mogelijk kan worden uitgesteld.

De hulpverlening is afhankelijk van de situatie en van de behoefte van de hulpvrager:

- Praktische huishoudelijke hulp zoals: maaltijden bereiden, boodschappen doen, wassen, strijken en herstelwerk, vaatwas en onderhoud van de keuken, vervoer naar medische of andere consultaties, onderhoud van de bewoonde plaatsen, ...

- Hygiëne en verzorging:

- A. kraamzorg, baby- en kinderverzorging

- B. bij bejaarden: dagelijks of wekelijks toilet, wassen, helpen bij het aankleden, haarverzorging, voet- en handverzorging, helpen bij eten en verplaatsen, toezicht op medicatie, ... De verzorgende kan ook helpen met kleine administratieve taken, zoals bijvoorbeeld naar het ziekenfonds gaan.

3.2.2.1.2 Poetshulp

Kan de hulpvrager nog heel wat dagelijkse huishoudelijke taken (zoals boodschappen doen en koken) zelf opnemen, maar wegens ziekte, hoge leeftijd of handicap niet meer zelf instaan voor het wekelijkse onderhoud van de woning, dan kan hij een beroep doen op de poetsdienst.

Maximaal 4 u per week of 4 u om de 14 dagen komt er een poetshulp langs voor het gewone wekelijkse onderhoud van de bewoonde plaatsen (schuren, dweilen, stofzuigen, stof afnemen, vensters wassen, stoepen,)



3.2.2.1.3 Dienst warme maaltijden

Het OCMW brengt warme maaltijden of een koude schotel aan huis wanneer de klant om bepaalde redenen zoals ziekte, hoge leeftijd, ... zelf niet meer kan koken. De dienst werkt 6 dagen op 7.

3.2.2.1.4 Taken van de medewerkers klusjesdienst

De klusjesdienst van het OCMW biedt zijn diensten aan bejaarden, invaliden of langdurig zieken aan. Deze mensen kunnen nog moeilijk zelf kleine herstellingen in en rond de woning uitvoeren.

De klusjesman doet beperkte tuinklussen zoals gras maaien, onkruid wieden, snoeien, ... Daarnaast helpt de klusjesman ook bij kleine problemen in en om het huis zoals een lekkende kraan, een verstopte wasbak, kleine elektriciteitspannes, klemmende deuren en ramen,... Een kamer behangen of schilderen, zware meubels verplaatsen, verven van ramen en deuren,... dat kan ook.

3.2.2.2 Deelproject: Verlofaanvraag met 'De Virtuele klok'

3.2.2.2.1 Beschrijving opleidingsvraag: verlofaanvraag met 'De Virtuele klok'

Onlangs werd een nieuw digitaal programma aangemaakt voor de verlofaanvraag van het personeel. Voordien gebeurde de aanvraag ongestructureerd via de maatschappelijk assistente, met een telefoontje of een schriftelijke melding met de data.

Er was reeds een cursus basis pc gepland voor het personeel van de thuisdiensten in samenwerking met Centrum Basiseducatie Leuven-Hageland. De verantwoordelijke vermoedde dat dit niet voldoende zou zijn om dit specifieke programma voor verlofaanvraag, met name 'de virtuele klok', te implementeren. Via de individuele coaching kon er gericht gewerkt worden aan de basisvaardigheden pc in functie van 'de virtuele klok'.

3.2.2.2.2 Beschrijving aanpak verlofaanvraag met 'De Virtuele klok'

3.2.2.2.2.1 Vooronderzoek

Het was de bedoeling via het vooronderzoek enerzijds de opdracht uit te klaren, het gewenste resultaat te bepalen en inzicht te verwerven in het profiel van de doelgroep en hun taken. Dit gebeurde in een overleg met de verantwoordelijken. Anderzijds was het de bedoeling van de GODW-coach om het digitale softwareprogramma "de virtuele klok" waarmee de personeelsleden hun verlof in de toekomst zouden aanvragen, te leren kennen.



De GODW- coach heeft zelf het programma bestudeerd met behulp van de handleiding en kon indien nodig beroep doen op de verantwoordelijke. Tegelijkertijd werden de nodige basiscompetenties en de mogelijke knelpunten in kaart gebracht, om de handleiding te kunnen vereenvoudigen en om accenten te kunnen leggen in de coaching.

Tijdens het vooronderzoek werd duidelijk dat deze handleiding perfect kon dienen als didactisch materiaal, mits aanpassingen zoals visualisering in de vorm van schermafdrukken, vereenvoudigd taalgebruik en opsplitsing in heel duidelijke kleine stappen.

Verder werd tijdens het vooronderzoek besproken met de verantwoordelijke in welke mate de deelnemers beschikbaar konden zijn. Er werd afgesproken dat er één lesmoment per week zou worden vastgelegd, dat de coaching individueel zou zijn en de verantwoordelijke de planning van deelname zou opmaken. Er was een computer ter beschikking en het reële programma kon onmiddellijk worden gebruikt.

3.2.2.2.2 Screening

Er werden 22 werknemers gescreend: 2 maaltijdverdelers, 12 verzorgenden, 7 poetsers en 1 klusjesman.

Deze screening had als doel enerzijds de reeds verworven basisvaardigheden pc en mogelijke leervragen van de werknemers te detecteren en anderzijds de groep te kunnen opsplitsen in beginners en gevorderden.

Er werd gescreend aan de hand van een vragenlijst, waaruit moest blijken hoe dikwijls de werknemer met een computer werkt en waarvoor men de computer gebruikt.

Voor diegene die af en toe met de computer werkten, was er een bijkomende opdracht om te toetsen of hun zelfingeschatte voorkennis wel degelijk verworven was.

Bijlage 10: Vragenlijst screening (BGODW p. 27)

Bijlage 11: Opdracht screening (BGODW p. 28-29)

Uit de screening bleek dat sommige mensen zich overschatten. Dit werd duidelijk door de resultaten bij de opdrachten. Hierdoor kon de groep vlot in twee gedeeltes worden verdeeld. De coaching startte met de groep die reeds ervaring had. De anderen zouden eerst les volgen via de geplande ICT-cursus van het centrum voor basiseducatie en nadien aan de beurt komen voor de individuele coaching. In de cursus van basiseducatie kon rekening worden gehouden met de pc-competenties die nodig waren om de virtuele klok te kunnen gebruiken.

De deelnemers waren heel gemotiveerd en vonden de opsplitsing prima, omdat dit in onderling overleg met hen zelf gebeurde.



3.2.2.2.2.3 Coaching

3.2.2.2.2.3.1 Doelen

Als hoofddoelen werd geformuleerd:

1. De cursist kan de mogelijkheden van het programma opsommen.
2. De cursist kan met de hulp van de coach en de handleiding een gegeven opdracht uitvoeren. Bijvoorbeeld "Vraag verlof aan voor 2 mei voor 2 uur."
3. De cursist kan het eigen verlof aanvragen en het resultaat begrijpen, hij/zij kan ook een overzicht uitprinten en de tabellen begrijpen.

Als tussendoelen werden geformuleerd:

1. De cursist kan met de muis werken.
2. De cursist kan de teller begrijpen.
3. De cursist kan 1 dag verlof aanvragen.
4. De cursist kan een periode verlof aanvragen.
5. De cursist kan enkele uren vrij aanvragen.
6. De cursist kan meerdere aanvragen doen.
7. De cursist kan verlofgoedkeuring checken.
8. De cursist kan het saldorapport openen.
9. De cursist kan het saldorapport begrijpen.
10. De cursist kan het saldorapport afdrukken.
11. De cursist kan het saldorapport doorbladeren.
12. De cursist kan de handleiding raadplegen.

Wanneer alle tussendoelen zijn bereikt, is het hoofddoel ook bereikt.

3.2.2.2.2.3.2 Methodiek

De coaching gebeurde in 3 fasen: niet elke deelnemer heeft de drie fasen doorlopen. Afhankelijk van de voorkennis doorliep men 1, 2 of 3 fasen om de hoofddoelen te bereiken.

Fase 1:

De GODW-coach gaf aan hoe de coaching zal verlopen. De aangepaste handleiding (bijlage 13) werd kort uitgelegd. Nadien bekeek de GODW-coach samen met de cursist het programma, stap voor stap, waarbij de cursist onmiddellijk zelf het toetsenbord bediende, met fictieve opdrachten. Omdat men in een nieuw softwareprogramma toch moet duiden wat de mogelijkheden van dit programma zijn, was deze sessie een combinatie van uitleg geven en bevragend werken om de cursist te stimuleren ook zelf het programma te verkennen.

Hier volgt een greep uit de vragen die gesteld werden tijdens deze fase van de coaching:



- 1) *Weet je wat bedoeling is van deze coaching?*
- 2) *Heb je al een pc-cursus gehad? Gevorderden of beginners...*
- 3) *Vind je het waardevol om zelf je verlof te kunnen aanvragen?*
- 4) *Item Inhoud van een handleiding:*
 - a. *Vind je het moeilijk of gemakkelijk om met een handleiding te werken?*
 - b. *Heb je al eens met een handleiding gewerkt?*
 - c. *Wat staat er zoal in een handleiding?*
- 5) *Item Het programma :*
 - a. *Kan je in deze handleiding vinden op welk icoontje je op het bureaublad moet klikken om het programma open te doen?*
 - b. *Wat zie je op dit scherm? (telkens terugkerende vraag die ik niet altijd opnieuw zal noteren)*
 - c. *Wat is een wachtwoord?*
 - d. *Wat is een gebruikersnaam?*
 - e. *Een computer vraagt steeds bevestiging. Hoe?*
- 6) *Item Tabbladen:*
 - a. *Wat zijn tabbladen?*
 - b. *Hoeveel tabbladen heeft dit programma?*
 - c. *Wat is het eerste tabblad?*
 - d. *Hoe ga je van het ene tabblad naar het andere?*
- 7) *Item Tabblad 1: Tellers*
 - a. *Wat zie je op het teller-tabblad?*
 - b. *Begrijp je deze tabellen?*
 - c. *Wat is het verschil tussen virtueel en gewoon?*
 - d. *Hoeveel uren jaarlijks verlof heb je nog?*
 - e. *Heb jij nog uren die aangevraagd zijn, maar nog niet goedgekeurd?*
 - f. *Wat zie je nog?*
 - g. *Waarvoor dienen deze cijfers?*
- 8) *Item Tabblad 2: Afwezigheidsaanvragen*
 - a. *Begrijp je deze term?*
 - b. *Wat zie je op dit scherm?*
 - c. *Nieuwe aanvraag: Wat zie je?*
 - d. *Waarvoor dient het blokje, het driehoekje...?*
 - e. *Probeer het scherm helemaal in te vullen.*
 - f. *Wat lukt niet?*
 - g. *Wat zou de oplossing kunnen zijn?*
 - h. *Deze aanvragen moeten we opnieuw verwijderen (als je iets fout aanvraagt, moet je dit ook kunnen verwijderen). Hoe zou je dat kunnen doen?*
- 9) *Item: Tabblad 2: Rapportage*
 - a. *Waarvoor zou dit kunnen dienen?*
 - b. *Wat zie je hier?*
 - c. *Wat is voor jullie belangrijk?*
 - d. *Wat kan je hier doen?*
 - e. *Hoe moet je een overzicht krijgen?*
 - f. *Hoe moet je afprinten?*
 - g. *He moet je van de ene pagina naar de andere?*
 - h. *Hoe moet je sluiten?*
 - i. *Begrijp je deze tabellen? + oefening*



De GODW-coach en de cursist bekeken na elk item samen de handleiding. Indien een cursist het toch nog moeilijk vond om de nodige informatie in de handleiding te vinden, markeerde de cursist deze informatie met een markeerstift in zijn persoonlijke handleiding. Zo kon de cursist bij gebruik van de handleiding er gemakkelijker zijn weg in vinden.

Aan het einde van deze eerste sessie werd een opdracht meegegeven. De cursisten moesten tijdens de volgende twee weken minstens één keer het programma oefenen en noteren wat hun knelpunten waren.

Deze eerste sessie duurde per cursist 1 uur.

In deze eerste fase werd bekeken of de cursist alles begreep en al enkele tussendoelen zelfstandig kon uitvoeren.

Dit werd genoteerd door de GODW-coach in het persoonlijke cliëntvolgsysteem. Bijlage 12: Cliëntvolgsysteem (BGODW p. 30)

Fase 2:

Tijdens de tweede fase werd er vooral getraind op het zelfstandig kunnen toepassen van het programma. De huiswerkopdracht werd geëvalueerd en wanneer de cursist een probleem had ondervonden, werd dit tijdens de coaching herhaald.

De coaching bestond vooral uit bevraging en positieve ondersteuning van wat goed lukt. In deze fase waren de opdrachten niet meer fictief, maar gelinkt aan het aanvragen van het eigen verlof. Een nieuw item was deze fase is het bekijken van het resultaat van de verlofaanvraag. Tijdens de coachingsessies keurde de verantwoordelijke van de cursisten het aangevraagde verlof goed of niet goed. Dit maakte het mogelijk dat het resultaat onmiddellijk bekeken kon worden.

Opnieuw werd het cliëntvolgsysteem ingevuld door de GODW-coach en besproken, zodat de cursist de eigen evolutie kan opvolgen.

Volgende vragen kwamen onder andere aan bod:

- ❖ *Heb je geoefend?*
- ❖ *Was het leuk om te doen?*
- ❖ *Waren er problemen?*
- ❖ *Ben je gaan kijken of je verlof werd goedgekeurd?*
- ❖ *Hoe heb je dat gedaan?*
- ❖ *Heb je je handleiding nodig gehad?*
- ❖ *Heb je er een oplossing in gevonden?*
- ❖ *Moet je nu nog verlof aanvragen?*
- ❖ *Doe de oefening maar. (herhaling van vragen van 1^{ste} fase indien nodig)*
- ❖ *Zoek het een keer op in je handleiding.*
- ❖ *Verdere bevraging van de problemen die men ondervindt.*

De tweede coachingsessie duurde per cursist 30 minuten.

Alle items kwamen aan bod: tellers, afwezigheidsaanvragen en rapportage. Sommige cursisten hadden na hun tweede coachingsessie nog niet alle tussendoelen bereikt. Zij kregen dan de kans om deze fase nog een keer te doorlopen. Het al dan niet herhalen van deze fase gebeurde steeds in overleg met hen en aan de hand van het cliëntvolgsysteem.



Fase 3:

Indien de cursist het eigen verlof wenste aan te vragen, kon dat. Indien niet, werden er diverse fictieve opdrachten gegeven om het ganze programma te doen herhalen. Deze opdrachten werden opgebouwd volgens moeilijkheidsgraad.

Voorbeeldopdrachten:

- een ganse week aanvragen
- 2 uur aanvragen
- van verschillende soorten verlof een dag aanvragen (compensatieverlof / jaarlijks verlof...)
- bevragen van de tellers
- afdrukken van het saldorapport
- uitleggen van het saldorapport
- ...

In deze fase kon de cursist het verlof aanvragen zonder fundamentele ondersteuning van de GODW-coach.

De duur van een coachingssessie in fase 3: 30 minuten.

Nadien werd de coaching in onderling overleg met de cursist afgesloten.

3.2.2.2.2.3.3 Lesmateriaal

Een aangepaste versie van de handleiding werd gebruikt als didactisch materiaal tijdens de lessen en als naslagwerkje (of geheugensteun) tijdens de huiswerkopdrachten. Dit materiaal kan later tevens een hulpmiddel zijn voor het ondersteunen van nieuwe personeelsleden.

Bijlage 13: Handleiding virtuele klok (enkele pagina's). (BGODW p. 31-34)

3.2.2.2.2.4 Evaluatie

3.2.2.2.2.4.1 Evaluatie door de verantwoordelijke over het verloop van het project en de behaalde resultaten aan de hand van een gesprek

De verantwoordelijken waren erg tevreden over het verloop van het project, zowel organisatorisch als inhoudelijk. De samenwerking met de GODW-coach verliep optimaal. De contacten en de communicatie verliepen vlot en het gewenste resultaat werd behaald.

De verantwoordelijken vonden de combinatie van dit project met de cursus "pc op maat" georganiseerd door het centrum voor basiseducatie een meerwaarde. Daardoor konden de werknemers hun pas verworven kennis onmiddellijk toepassen in een concreet programma op de werkvloer.

Bijlage 14: Vragenlijst Evaluatie verantwoordelijken (BGODW p. 35-36)



3.2.2.2.4.2 Zelfevaluatie van de cursisten en hun ervaringen met het project

De deelnemers kregen een document met een aankruistabel. Zij duiden aan wat ze zelfstandig konden en wat eventueel nog wat opvolging vroeg.

Verder vulden zij een vragenlijst in over het verloop van het project, die nadien kort met hen besproken werd. Ze vonden het positief dat zij ook over het verloop en de inhoud van het project hun mening konden zeggen.

De deelnemers waren ook zeer tevreden en konden het programma zelfstandig gebruiken. De handleiding vonden ze zeker een bruikbaar hulpmiddel. Zij hebben de individuele coaching positief ervaren omdat er dan intens gewerkt kon worden aan de eigen knelpunten.

Bijlage 15: Vragenlijst Zelfevaluatie en evaluatie deelnemer (BGODW p. 37-38)

3.2.2.2.3 Vaststellingen

De deelnemers waren erg tevreden dat zij zelf digitaal hun verlof konden aanvragen. Zij waren erg gemotiveerd. Het gaf hen niet alleen meer inzicht in welk verlof ze hadden, maar gaf hen ook het gevoel zelfstandiger te zijn. Sommigen vonden het wel moeilijk, maar waren gemotiveerd om te oefenen. De motivatie was heel hoog omdat de opleiding plaats vond in een periode dat iedereen verlof wilde aanvragen (kerst – en Nieuwjaarsperiode).

De verantwoordelijken hebben voldoende tijd vrijgemaakt voor de voorbereiding en de coaching binnen het project.

Het project werd door de GODW-coach als positief ervaren mede door de goede verstandhouding met de verantwoordelijken.

De coach kon zelf beslissen hoelang de begeleiding per cursist kon duren, rekening houdend met het te behalen resultaat. In een informeel overleg werd door de verantwoordelijke veel feedback gegeven aan de GODW-coach over de leervorderingen van de cursisten. Ook de GODW-coach briefte tijdens dit overleg de verantwoordelijke over de positieve ervaringen tijdens de coaching.

Tijdens de coaching kwamen onderliggende leervragen van cursisten naar boven: onderscheid tussen verschillende soorten verlof, het leren lezen van tabellen en rekenvaardigheden. De eerste twee leervragen werden opgenomen in de coaching, de andere leervragen werden gemeld aan de verantwoordelijken. Onduidelijkheden in het programma werden doorgegeven en in de mate van het mogelijke resulteerde dit in een gebruiksvriendelijker programma.

De handleiding werkte prima als lesmateriaal, ze werd voortdurend geoptimaliseerd naar aanleiding van opmerkingen en bedenkingen van de deelnemers.

De GODW-coach heeft aandacht besteed aan de bespreking met de cursisten en de verantwoordelijke over de timing van het project en de te behalen resultaten. Dit werd door alle partijen positief ervaren.



De begeleider ondervond bij het aanleren van de virtuele klok dat het een meerwaarde was dat de cursisten reeds enige voorkennis pc hadden.

3.2.2.2.4 Gebruikt materiaal

Bijlage 10: Vragenlijst screening (BGODW p. 27)

Bijlage 11: Opdracht screening (BGODW p. 28-29)

Bijlage 12: Cliëntopvolgsysteem (BGODW p. 30)

Bijlage 13: Handleiding virtuele klok (enkele pagina's) (BGODW p. 31-34)

Bijlage 14: Vragenlijst Evaluatie verantwoordelijken (BGODW p. 35-36)

Bijlage 15: Vragenlijst Zelfevaluatie en evaluatie deelnemer (BGODW p. 37-38)



3.2.2.3 Deelproject: Verslaggeving

3.2.2.3.1 Beschrijving opleidingsvraag: Verslaggeving

In het nieuwe decreet voor de thuisdiensten van het OCMW wordt aangegeven dat de dienst van de verzorgenden op termijn zal samenvloeien met de dienst van de poetsers. Wat deze verandering concreet zal betekenen, is ook voor het OCMW nog niet helemaal duidelijk, maar de communicatie tussen beide diensten wordt sowieso belangrijk.

Naar aanleiding van dit gegeven werd aan de GODW-coach gevraagd een opleiding aan te bieden over "schriftelijke communicatie", in verschillende betekenissen. Enerzijds op de werkvloer, aangezien poetsers en verzorgenden meer dan vroeger in één gezin zullen werken. Hiervoor moest een "briefingboekje" ontwikkeld worden, waarin heel functioneel o.a. de extra gedane taken of de nog uit te voeren taken vermeld zouden staan.

Anderzijds zal er een grondiger overleg gebeuren via werkvergaderingen, waarvan verslag moet worden gemaakt om duidelijke afspraken te hebben en een goede opvolging te kunnen doen.

3.2.2.3.2 Beschrijving aanpak verslaggeving

3.2.2.3.2.1 Vooronderzoek

De werking van de organisatie was reeds gekend bij de GODW-coach, omdat "initiatie verslaggeving" een tweede opdracht binnen het project was.

Dit vooronderzoek had als doel de vraag van de organisatie uit te klaren, het gewenste resultaat te bepalen, maar ook de doelgroep en het aantal deelnemers. Het vooronderzoek omvatte meerdere gesprekken met de verantwoordelijken enerzijds en anderzijds met de deelnemers zelf.

In het eerste overleg met de verantwoordelijken werd gekeken naar de opleidingsnoden van de organisatie. In een tweede overleg deed de GODW-coach een opleidingsvoorstel en werd dit getoetst aan de verwachtingen van de verantwoordelijken. Verder werden er concrete praktische afspraken gemaakt over het verloop van deze coaching.

Tijdens het vooronderzoek bleek dat de opleidings- of coachingsvraag in twee delen kon worden opgesplitst. Het eerste deel omvatte het maken van een kort verslag na een maandelijkse werkvergadering.

Het tweede deel ging over de schriftelijke communicatie op de werkvloer: brieven van de collega's, zowel poetsers als verzorgenden, over de gepresteerde taken in een gezin, belangrijke info over het gezin e.d., verder benoemd als "briefingboekje". Een belangrijke bemerking was dat noch het briefingboekje noch de verslaggeving zouden dienen ter controle van het personeel, maar dat beide middelen zouden worden gebruikt om constructief te zijn en de communicatie tussen poetsers en verzorgenden vlot en efficiënt te laten verlopen. Het moet bijvoorbeeld duidelijk zijn



voor de poetsers wat de verzorgenden van hen verwachten en vice versa; voor beide partijen is dit een win-win situatie.

Omdat de resterende tijd binnen het project beperkt was, is er gekozen om in eerste instantie met de groep poetsers te werken. Dit was een heel gedifferentieerde groep van 7 vrouwen met meestal beroepsopleiding als opleidingsniveau, al dan niet voltooid. De leeftijd varieerde van 24 jaar tot 63 jaar en de anciënniteit binnen het OCMW liep van 6 maanden tot 30 jaar.

Via een gesprek met de deelnemers werd verkend hoe hoog de drempel was om iets neer te schrijven voor een collega-lezer, hoeveel weerstand er was om aan deze opdracht te werken en welke knelpunten zij zelf zagen.

Verder heeft de GODW-coach kort uitgelegd dat er in de toekomst met een "briefingboekje" zou worden gewerkt in de gezinnen. Via een brainstorm werden diverse ideeën geopperd hoe dit boekje er moest uitzien en wat de inhoud zou kunnen zijn. Aan het einde van dit gesprek werd de maatschappelijke werkster uitgenodigd. De voorstellen voor het briefingboekje werden voorgelegd en de maatschappelijke werkster benadrukte nog een keer, op haar beurt, het belang van het werken aan een goede verslaggeving en hoe dit in het geheel kaderde.

3.2.2.3.2 Screening

De screening had tot doel de aanwezige ervaring met schriftelijke verslaggeving bij de mensen te kunnen inschatten.

Deze sessie was een groepsgebeuren, maar de screening gebeurde individueel aan de hand van de vragenlijst uit de evaluatie van de vorige opdracht (digitaal verlov aanvragen). De deelnemers moesten aan de hand van deze vragenlijst schriftelijk een aantal open vragen beantwoorden. Dit gaf een beperkt -maar vrij goed- beeld van hun schriftelijke vaardigheden. Bijvoorbeeld: Schreef men zinnen, woorden, maakte men spellingsfouten, had men problemen met de structuur van de zinnen... ? Nadien werd de inhoud mondeling in groep besproken met de cursisten, waarbij ook andere competenties werden gescreend, die nodig zijn voor het kunnen maken van een verslag, zoals: gericht kunnen luisteren, kunnen samenvatten,....

3.2.2.3.2.3 Coaching

De coaching verliep in drie fasen, afhankelijk van de voorkennis werd het programma ingekort of verlengd.

3.2.2.3.2.3.1 Doelen

1. De cursist durft een verslag maken aan de hand van een sjabloon van een overlegvergadering. In dit verslag ligt de klemtoon op de inhoud en niet op de correcte vorm of de correcte spelling.
2. De cursist kan een briefingboekje invullen op het werk.



Als tussendoelen werden geformuleerd:

1. De cursist durft iets op papier te zetten.
2. De cursist durft zijn mening te zeggen.
3. De cursist kan het verschil uitleggen tussen een dagboekverslag, een werkverslag en een agendaverslag.
4. De cursist kan het verschil uitleggen tussen een feit en een mening.
5. De cursist kan opsommen wat de "5 W's" (wie, wat, waarom, wanneer, waar) inhouden.
6. De cursist kan uit opgegeven zinnen de 5 W's halen.
7. De cursist kan uit een eenvoudig krantenartikel, bijvoorbeeld uit de Wablieft, de 5 W's onderscheiden en kan aan de hand hiervan de kern van het artikel navertellen.
8. De cursist kan uit een mondeling vertelde, werkgerelateerde situatie de 5 W's onderscheiden en kan aan de hand hiervan de kern van de situatie navertellen.
9. De cursist kan door middel van de 5 W's een werkgerelateerde situatie navertellen.
10. De cursist kan uit het verhaal van een collega de 5 W's onderscheiden en kan deze 5 W's noteren.
11. De cursist durft tijdens een werkvergadering het verhaal van een collega noteren aan de hand van de 5 W's.

3.2.2.3.2.3.2 Methodiek

Algemeen werd er opnieuw gebruik gemaakt van de individuele coaching, de sessies vonden plaats in groepjes van 2, en één groep bestond uit 3 cursisten. De groepjes werden gevormd op basis van de resultaten van de screening, zodat er ongeveer op hetzelfde niveau kon worden gewerkt. Bij aanvang werd ervoor gekozen om dit met de ganse groep te doen. Dat idee werd echter overboord gegooid omdat meerdere personen hadden aangegeven dat de groep in de beginfase te bedreigend was. De GODW-coach heeft de opleiding opgesplitst in 3 fasen, dit kwam niet steeds overeen met 3 lesmomenten.

Fase1:

De link naar de leefwereld van de cursist

Tijdens de eerste fase werd er vertrokken vanuit de eigen ervaring van de cursist in het maken van een verslag:

- Waar en wanneer maak jij een verslag ?
- Schrijf je soms een briefje naar je man of je kinderen?
- Wat staat er in?
- Waarom hebben we soms een verslag nodig/ wat kan het nut zijn?
- Waarom willen we hier een verslag leren maken?
- Waar ben je bang voor als je deze opdracht hoort?
- Wat vind je moeilijk aan een verslag schrijven?
- ...



De antwoorden werden door de coach gebruikt in de les om de cursisten positief te bekrachtigen en te ondersteunen in hun leerproces. Telkens werd vanuit de theorie de link gelegd naar de eigen ervaring en ernaar gerefereerd als voorbeeldmateriaal.

Het verschil tussen een feit en een mening.

In een verslag is het belangrijk dat je neerschrijft wat er gezegd wordt en niet wat je zelf gedacht hebt. Om hierin wat verduidelijking te krijgen, gaf de GODW-coach een oefening over feiten en meningen. De GODW-coach las een zin voor en de cursist duidde eerst individueel aan of het een feit of een mening was. Nadien werd er mondeling besproken wat juist was en waarom.

Bijlage 16: Feit of mening (BGODW p. 39)

De 5 W's: wie, wat, wanneer, waar, waarom.

Wanneer het helder was, wat nu precies een feit en een mening was, lazen de cursisten samen een kort werkverslag. Ze bekeken samen met de GODW-coach welke informatie ze hier gekregen hadden en de coach bouwde samen met de cursisten de opbouw van de 5 W's op.

Voorbeeld van een kort werkverslag:

*1 maart 2009
Mevrouw Bik,
Ik heb vandaag de keuken gedaan.
Ik heb ook de ramen gezeemd.
Volgende week doe ik de slaapkamers.
Als u wilt dat ik iets anders doe,
Leg dan een briefje klaar.
Groeten,
Joke*

De GODW-coach deelde een formulier uit waarbij er achter elk vraagwoord (wie, wat, waarom, wanneer, waar) plaats voorzien was om de antwoorden te noteren. Bijlage 17: Sjabloon 5 W's (BGODW p. 40)

Nadien las de GODW-coach enkele zinnen voor, waar de cursisten de antwoorden op de W-vragen uithaalden en invulden op hun formulier.

Bijvoorbeeld: "Om kwart over zeven nam ik de trein in Brussel".

Vervolgens werd de Wablieft-krant genomen, de cursisten kozen samen een eenvoudig artikel en noteerden opnieuw de antwoorden op de w-vragen. Nadien werden de antwoorden telkens mondeling besproken en indien nodig via vraagstelling gecorrigeerd. Bijvoorbeeld: "Waarover ging het hier precies?"

Voorbeeld van een artikel:

Langste potlood

Het bedrijf Faber-Castell uit Duitsland maakt al heel lang potloden. Het maakte nu ook het langste potlood. De baas van het bedrijf stelde het voor in het Europapark in de stad Rust. Het potlood is 12,5 meter



lang. Het weegt meer dan een 1.000 kilo. Het langste potlood bestaat uit dezelfde materialen als elk ander potlood. Met dit potlood voor reuzen schrijven, is natuurlijk iets moeilijker. Het potlood zal nu door Europa reizen.

We gebruikten de Wablieft-krant omdat de artikels hier duidelijk en gestructureerd zijn opgebouwd. Deze opdracht werd nog een keer herhaald met een ander artikel. Langzaamaan werd duidelijk wat voor de deelnemers de knelpunten waren in het maken van een verslag bijvoorbeeld: concentratie, faalangst, moeilijkheden bij het formuleren, enz.. Ook de 5 vraagwoorden waren voor hen niet voldoende duidelijk. We pasten deze vraagwoorden aan als volgt: de "wat"-vraag was te vaag en werd vervangen door een zinnetje: "Wat is er gebeurd, wat is het probleem?", de "wanneer"-vraag was onduidelijk, we voegden er de woordjes "soms/vaak/1 keer" aan toe.

Op deze manier werd dit vragenlijstje heel wat bruikbaar voor de deelnemers.

Situatieschetsen

Tot dan toe vulden de cursisten de 5 W's in aan de hand van geschreven informatie, waardoor ze telkens terug konden lezen wanneer ze het antwoord vergeten waren. We eindigden deze fase met een opdracht waarbij we de stap maakten van het geven van schriftelijke informatie naar het geven van mondelinge informatie. De coach vertelde enkele situatieschetsen over gebeurtenissen in gezinnen, die voor de cursisten heel herkenbaar waren. Zij deed dit op een gestructureerde manier aan de hand van de 5 W's, zodat de cursisten hierin ook een voorbeeld hadden van mondelinge verslaggeving. De cursisten vulden de 5 W's in en opnieuw werden de antwoorden mondeling besproken. Deze opdracht was moeilijker omdat "het luisteren" heel wat meer concentratie vergde dan het lezen. Belangrijk in deze opdrachten was de herkenbaarheid van de situaties, zodat de cursisten gemakkelijker de link konden leggen naar zichzelf en daardoor gemakkelijker de inhoud konden onthouden.

De namen van de gezinnen in de bijlagen zijn fictief.

Bijlage 18: Situaties (BGODW p. 41-42)

Huiswerkopdracht

De cursisten kregen een huiswerkopdracht mee. Tegen de volgende keer moesten zij een situatie voorbereiden die ze zelf hadden meegemaakt en wilden vertellen. Zij bereidden dit voor aan de hand van de 5W's.

De eerste fase duurde 1,5 uur.

Fase 2:

Tijdens de tweede fase werden de elementen uit de vorige sessie kort herhaald met nieuwe voorbeelden. Nadien vertelde de ene cursist een verhaal en de andere probeerde aan de hand van de 5W's te noteren wat zij hoorde. Wanneer alles genoteerd was, overliep de verslaggever wat zij geschreven had.

Aan de verteller werd gevraagd of zij herkende wat zij verteld had en of het voldoende was. Verder werd bekeken of de belangrijkste zaken vermeld waren, gebaseerd op de 5 W's.



Deze oefening werd enkele keren herhaald.

We ontdekten gaandeweg dat de 5 W's niet voldoende waren en we vulden de vragenlijst aan met vragen die in deze werkgerelateerde situatie belangrijk waren. Voorbeelden van bijkomende vragen bij een gegeven situatie: Hadden anderen dezelfde ervaring in dat bepaald gezin? Hoe is men er zelf mee omgegaan? Welke afspraak kunnen we hierbij maken?...

De "5 W's" werden na een tijdje in een definitieve vorm gegoten. Klaar voor gebruik tijdens de werkvergaderingen.

Bijlage 19: Aangepast sjabloon (BGODW p. 43)

De cursisten kregen opnieuw een huiswerkopdracht. Ze moesten een situatie voorbereiden, maar dit keer een reëel probleem uit hun werksituatie. Deze voorbereiding gebeurde aan de hand van de 5 W's, zodat zij op de werkvergadering gestructureerd mondeling verslag konden geven.

De tweede fase duurde 1,5 uur.

Deze fase werd door sommige duo's meermaals doorlopen, tot iedereen er aan toe was om naar de derde fase over te stappen. Dat was op het moment dat een cursist tegen de GODW-coach zei: "Ik wil het proberen om verslag te maken in de werkvergadering" en de weerstand weg was.

Fase 3:

Fase 3 was de eindfase waarbij in een werkvergadering werd toegepast wat in de vorige fases was geoefend. Op deze vergadering was gans de groep aanwezig, samen met een administratieve kracht en een verantwoordelijke. De GODW-coach was aanwezig ter ondersteuning van de verslaggever.

We gingen als volgt te werk: 1 persoon vertelde zijn voorbereide situatie, 2 personen noteerden. Er werd uiteraard gebruik gemaakt van de 5 W's. Na elke situatie werd de vergadering even stilgelegd om te horen wat de verslaggevers hadden geschreven en of het volledig was, gebaseerd op de 5 W's. Daarop volgend werd een nieuwe situatie verteld. Zo kwam iedereen aan bod en telkens werd de verslaggeving onmiddellijk geëvalueerd op een constructieve manier.

Bij aanvang van deze werkvergadering had de GODW-coach de vraag gesteld of iedereen een stukje verslag wenste te maken. Eén cursist zag het op dat moment niet zitten en heeft dat ook gezegd. De coach heeft dit antwoord gerespecteerd en positief ondersteund. Toch heeft ook deze persoon op het einde van de vergadering verslag gemaakt. Tijdens de vergadering had ze aangevoeld dat het haar toch ging lukken.

3.2.2.3.2.3.3 Lesmateriaal

Oefening: feiten of mening

Krant: Wablieft (een krant in eenvoudige taal)



Sjabloon 5 W's
Eenvoudige zinnen
Herkenbare situaties uit het werkmilieu van poetsers.
Eigen situaties van de deelnemers

3.2.2.3.2.4 Evaluatie

3.2.2.3.2.4.1 Evaluatie door de verantwoordelijken over het verloop van het project en de behaalde resultaten aan de hand van een gesprek

De verantwoordelijken waren erg tevreden over het verloop van het project, zowel organisatorisch als inhoudelijk. De samenwerking met de GODW-coach verliep zeer goed. De contacten en de communicatie verliepen vlot en het gewenste resultaat werd behaald.

Opmerkelijk was dat de poetsers meer zelfvertrouwen hadden gekregen en het gevoel van eigenwaarde was gegroeid, dit kwam tot uiting in de functioneringsgesprekken die de verantwoordelijken gehad hebben met de cursisten. Ook het groepsgevoel was versterkt, omdat de verworven competentie wordt toegepast in goed voorbereide werkvergaderingen waarin men de kans krijgt om elkaar te ondersteunen in "moeilijke situaties".

De verantwoordelijken vonden de individuele coaching een goede keuze omdat de niveauverschillen en de faalangst zo tot een minimum werden gereduceerd tijdens de opleiding. Het tempo kon aangepast worden aan de noden van de cursist. Men is er zich van bewust dat "initiatie in verslaggeving" maar een eerste stap is in een langer proces, maar wel een goede basis om mee verder te gaan.

Dat één van de poetsers naar het centrum voor basiseducatie is gestapt om een cursus "Opfrissing van het Nederlands" te volgen, vond men een positief signaal. Achteraf bekeken vond men de instap met een opleiding over een digitaal programma "de virtuele klok" een goede ingangspoort naar een volgende opleidingsvraag. De opleiding werd dan, volgens hen, in een "veilige" omgeving gegeven: de lesgever was bekend, de aanpak was duidelijk.

3.2.2.3.2.4.2 Evaluatie door de deelnemers

Zelfevaluatie

De zelfevaluatie gebeurde op permanente basis aan de hand van de oefeningen. De GODW-coach bekeek telkens het geschreven resultaat van een oefening en reflecteerde samen met de cursist of het antwoord volledig was. Indien dit niet het geval was, zocht de coach samen met de cursist naar aanvullingen door gerichte vragen te stellen. Op die wijze kon de cursist meer inzicht verwerven in het eigen leerproces. De coach checkte ook regelmatig of de cursist voldoende inzicht had in zijn eigen kunnen. Bijvoorbeeld: Heb je het gevoel dat je op alle vragen nu een goed antwoord hebt geformuleerd? Hierbij kon de cursist aangeven wat lukte en wat niet.



Hoe hebben de deelnemers het project ervaren?

De evaluatie van het project met de deelnemers gebeurde mondeling aan het einde van de coaching tijdens de werkvergadering.

De deelnemers waren erg tevreden over het projectverloop. Ze merkten op dat zij eigenlijk erg tegen de opdracht hadden opgekeken, maar in de eindfase waren ze tevreden dat ze deze kans gekregen hadden en waren van plan het toe te passen in de praktijk op de werkvloer. Ze vonden het goed dat ze inspraak hadden gekregen in de opbouw van de 5 W's en de indeling van het briefingboekje. Daardoor voelden ze zich meer betrokken en waren gemotiveerd om deze hulpmiddelen in de toekomst ook effectief te gebruiken.

3.2.2.3.3 Vaststellingen

De deelnemers hadden veel weerstand om een verslag te schrijven. De weerstand verminderde duidelijk door het feit dat het individueel kon gebeuren. Dit maakte het gemakkelijker om te durven schrijven en voor de GODW-coach was het makkelijker om de individuele knelpunten aan te pakken. Dat men de GODW-coach reeds kende van een vorige opdracht, was ook een pluspunt.

Dankzij de screening kon de coach duo's samenstellen van ongeveer hetzelfde niveau.

De deelnemers werkten heel enthousiast mee, zij bereidden systematisch de volgende sessie voor en in de derde fase heeft iedereen het aangedurfd een verslagje te maken.

Eén persoon, die veel faalangst had om te schrijven, is ingegaan op het aanbod van de GODW-coach om een schrijfcurcusus te volgen. Zij is inmiddels gestart in het open aanbod van het centrum voor basiseducatie.

Met het briefingboekje werd tijdens de coaching niet meer expliciet gewerkt, maar de nodige competenties om het briefingboekje in te vullen vinden we terug in de vaardigheden die de cursisten nodig hebben om een verslag te maken. Verder heeft de verantwoordelijke samen met de GODW-coach aan de hand van de input van de deelnemers een indeling en een sjabloon gemaakt. Dit zal worden voorgelegd aan de Raad Van Bestuur. Dankzij de betrokkenheid van de cursisten heeft dit briefingboekje meer kans op slagen.

Van bij het begin werd ervoor gekozen dat er in de beperkte tijd voor coaching alleen wordt gewerkt aan het inhoudelijke aspect van verslaggeving. Dit maakte dat de oefeningen binnen deze opdracht strikt werkgerelateerd waren. Er werd weinig aandacht besteed aan het ontwikkelen van bijkomende vaardigheden zoals luisteren, kunnen samenvatten, e.d. om in andere situaties een verslag te kunnen maken. De werkvergaderingen van de poetsers vonden in het verleden erg onregelmatig plaats. O.a. naar aanleiding van dit project zouden de vergaderingen wat meer gestructureerd worden en maandelijks plaatsvinden.



Deze vergaderingen moeten goed voorbereid worden door de verantwoordelijken. Maar ook de werknemers moeten hun agendapunt goed voorbereiden aan de hand van de 5 W's. Zo kan de vergadering efficiënter verlopen. Zodoende werd er naast het werken aan schriftelijke verslaggeving ook gewerkt aan mondelinge verslaggeving aan de hand van de 5 W's, dit was echter geen doel op zich. Uiteraard zijn er nog heel wat andere vaardigheden nodig om een goede werkvergadering te hebben: leren luisteren, leren de eigen mening te formuleren, leren samenvatten, enz..

Verder werd er onrechtstreeks gewerkt aan het uitdiepen van een probleem. Wanneer een cursist zijn mondelinge verslaggeving moest voorbereiden voor de werkvergadering, was de vaststelling dat zij, wanneer zij de 5 W's moest kunnen invullen, veel verder nadacht over de situatie dan wanneer zij dit gewoon op het moment zou hebben verteld. Een cursus probleem- of conflictanalyse zou hierbij kunnen aansluiten.

3.2.2.3.4 Gebruikt materiaal

- Bijlage 16: Feit of mening (BGODW p. 39)
- Bijlage 17: Sjabloon 5 W's (BGODW p. 40)
- Bijlage 18: Situaties (BGODW p. 41-42)
- Bijlage 19: Aangepast sjabloon (BGODW p. 43)



3.2.3 RVT MATER DEI PEPINGEN

3.2.3.1 Beschrijving RVT Mater Dei Pepingen

Mater Dei is een verzorgingstehuis voor bejaarden. De bewoners zijn zorgbehoevend, gaande van dementerende bejaarden tot mensen met een lichamelijk letsel.

Er zijn 2 afdelingen in het rusthuis. Per afdeling is er een hoofdverpleegkundige die een heel team leidt van logistiek assistenten, verzorgend personeel en verpleegkundigen.

Naast deze afdelingen is er ook nog een groep animatie. Het grootste deel van deze werknemers is tussen de 30 en de 40 jaar, maar er zijn ook enkele 50-plussers. Per afdeling zijn er een drietal computers beschikbaar.

3.2.3.2 Beschrijving opleidingsvraag RVT Mater Dei Pepingen

Het verplegende en verzorgende personeel werkt met bewonersdossiers. Elke bewoner heeft zo een dossier. Hierin staat alle informatie over deze bewoner: welke voeding die persoon nodig heeft, welke verzorging die persoon nodig heeft, welke verzorging die persoon al heeft gehad, welke medicatie al is toegediend e.d.

Sinds begin 2009 is dit dossier digitaal en wordt dus via de pc beheerd. Het is de bedoeling dat iedereen alle informatie over de bewoners hierop invult.

In de aanloop naar de invoering van het elektronische zorgdossier organiseerde de directie van het rusthuis reeds enkele vormingen voor de werknemers: de leerkracht informatica van de plaatselijke lagere school gaf een algemene cursus ICT, dezelfde als die hij aan zijn leerlingen geeft. Verder werd het nieuwe bewonersdossier via een powerpoint voorgesteld aan al het personeel. Deze voorstelling werd verzorgd door de hoofdverpleegkundigen.

Het viel op dat het invullen van het elektronische zorgdossier na deze 2 opleidingen nog vooral door de verpleegkundigen gedaan werd. Sommige personeelsleden vertoonden een zekere angst ten opzichte van het elektronische bewonersdossier. Anderen hadden nog duidelijk gebruikstechnische problemen.

3.2.3.3 Beschrijving aanpak RVT Mater Dei Pepingen

3.2.3.3.1 Vooronderzoek

De GODW-coach heeft in eerste instantie afgesproken met de 2 hoofdverpleegkundigen van RVT Mater Dei en kreeg uitleg over het programma "IRIS", het elektronische zorgdossier. Het was de bedoeling te weten te komen welke taken de werknemers moeten uitvoeren in dit zorgdossier. Met het oog op de



aankomende cursus stelde ze bijkomende vragen waar nodig. Een hoofdverpleegkundige heeft zelf een handleiding samengesteld. De GODW-coach kreeg deze ter beschikking.

Na de uitleg van de hoofdverpleegkundigen, kreeg de GODW-coach de kans om op eigen houtje de mogelijkheden van het zorgdossier uit te proberen aan de hand van een fictief dossier.

Het werd de GODW-coach al snel duidelijk dat het zorgdossier complex is en dat ze meer inwerktijd nodig had dan 1 namiddag uitleg. De GODW-coach is niet thuis in de verzorging. Dat maakte het bijgevolg extra moeilijk. Ze ging dus een tweede keer ter plaatste met de bedoeling het programma "Iris" tot in de puntjes te leren kennen en perfect te weten welke personeelsleden wat moeten kunnen.

Dit keer bestudeerde ze het computerprogramma veel grondiger dan de eerste keer. Ze mocht zich inloggen als "supervisor" en had zo toegang tot alle toepassingen. Onder de fictieve bewoner "team 1" kon ze een aantal oefeningen maken. Met behulp van de handleiding van de hoofdverpleegkundige ontdekte de GODW-coach alle toepassingen van het programma. De hoofdverpleegkundige bleef in de buurt en de GODW-coach stelde haar veel vragen. De hoofdverpleegkundige bracht zelf ook regelmatig voorbeelden aan van problemen of fouten die ze al is tegengekomen in de bewonersdossiers.

De GODW-coach voelde zich na deze dag nog geen expert, maar ze voelde zich wel klaar voor de coaching. De GODW-coach en de hoofdverpleegkundigen maakten de afspraak dat tijdens de coachings, de hoofdverpleegkundige inhoudelijke hulp zou bieden, waar nodig.

3.2.3.3.2 Screening

Tijdens de gesprekken met de hoofdverpleegkundigen werd duidelijk dat zij een heel goed zicht hebben op de vaardigheden die een werknemer al dan niet beheerst. Bovendien wilden de leidinggevenden van het rusthuis zo veel mogelijk werknemers de kans geven gecoacht te worden om met het elektronische zorgdossier te werken. Er werd beslist geen screening te organiseren.

De bedoeling was dat elke werknemer de kans kreeg om eenmaal of meermaals, naargelang de behoefte van de cursist, met de GODW-coach samen te zitten.

De GODW-coach zou starten met de begeleiding van het verzorgende personeel om nadien de verpleegkundigen te coachen en uiteindelijk de logistiek assistenten te begeleiden. Het verzorgende en het verplegende personeel moest toen al volop werken met het zorgdossier. Het verzorgend personeel moest niet zoveel toepassingen gebruiken als de verpleegkundigen. Dit gaf de GODW-coach nog wat extra tijd om met het programma vertrouwd te raken.

De GODW-coach gaf haar beschikbare dagen door en de hoofdverpleegkundigen planden wie op welke dag coaching kreeg. De coaching zou plaatsvinden op momenten dat de werknemers sowieso registraties moeten doen in het elektronische zorgdossier.



3.2.3.3.3 Coaching

3.2.3.3.3.1 Doelen

Na het vooronderzoek werden, na goedkeuring door de leidinggevendenden, volgende einddoelen geformuleerd:

1. Iedere verzorgende, verpleegkundige of logistiek assistent kan volgens zijn/haar functie en taken de nodige informatie over de bewoners in het elektronische zorgdossier "Iris" opzoeken en afprinten.
2. Iedere verzorgende, verpleegkundige of logistiek assistent kan volgens zijn/haar functie en taken de nodige informatie over de bewoners in het elektronische zorgdossier "Iris" op de juiste plaats noteren.

De GODW-coach formuleerde volgende tussendoelen:

1. De cursist kan inloggen en de communicatie en afspraken bekijken.
2. De cursist kan de nodige informatie over een bewoner opzoeken.
3. De cursist kan haar/zijn prestatie lijst afdrukken.
4. De cursist kan haar/zijn prestaties aftekenen en hierbij opmerkingen noteren.
5. De cursist kan evaluaties van de aandachtspunten noteren.
6. De cursist kan documenten invoegen bij de aandachtspunten.
7. De cursist kan observaties noteren.
8. De cursist kan afspraken ingeven.
9. De cursist kan een deeldossier (standaard verpleegsituatie, animatie, kine, pedicure, antistolling, palliatief) toevoegen, een profiel opmaken en aanpassen, prestatie lijsten opmaken en aanpassen, aandachtspunten opmaken en aanpassen, observaties opmaken en aanpassen.
10. De cursist kan de anamnese van de bewoner raadplegen en invullen.

Niet al de bovenstaande tussendoelen moesten door alle personeelsleden bereikt worden. De GODW-coach had een duidelijk beeld welke tussendoelen bij welke functieprofielen hoorden.

3.2.3.3.3.2 Methodiek

Aangezien er geen screening had plaatsgevonden was de eerste coaching van elke cursist, meteen ook de eerste kennismaking met de GODW-coach. De coach tastte af hoe de cursist tegenover het elektronische zorgdossier stond. Het niveau van de cursist en de situaties die zich op de werkvloer voordeden bepaalden aan welke tussendoelen gewerkt werd.

De cursisten kwamen bij de GODW-coach tijdens hun shift of wanneer hun shift erop zat. De GODW-coach legde zich geen tijdsbeperking op. Ook de cursisten konden en wilden de nodige tijd vrijmaken voor de coaching. De begeleidingsduur was dus erg



afhankelijk van de beginsituatie van de cursist. In sommige gevallen was de coaching afgelopen na 30 minuten, bij andere cursisten duurde ze 3 uur.

Spijtig genoeg was er in dit proefproject onvoldoende tijd om voor de cursisten die het nodig vonden, een tweede coachingsmoment in te plannen. Dit was initieel wel de bedoeling. Maar wegens tijdsgebrek is iedereen slechts 1 keer aan de beurt geweest.

De GODW-coach volgde een vast stramien.

Eerst logden de cursisten zelf in en verrichtten hun dagelijkse taken in het elektronische zorgdossier. De GODW-coach keek toe en vroeg hen uitleg bij wat ze deden: waarom ze iets op een bepaalde manier deden of iets niet deden, enz. Op deze manier kwamen er al vragen naar boven en was de interactie er meteen.

De cursisten hadden zelf ook een aantal knelpunten genoteerd. Het behandelen van deze moeilijkheden was dus de volgende stap.

Nadat de eerste vragen van de cursisten waren opgelost, namen de cursisten en de GODW-coach de handleiding erbij en bekeken die samen. Op deze manier ontdekten de cursisten toepassingen in het zorgdossier die ze nog nooit eerder waren tegen gekomen. Bij onduidelijkheden in de handleiding maakte de GODW-coach aantekeningen zodat de handleiding kon aangepast worden. Ook de cursist maakte notities bij de toepassingen waar hij het moeilijk mee had.

De GODW-coach plaatste de handleiding van het elektronische zorgdossier als werkdocument bij de computers en vroeg met aandrang dat de cursisten ook buiten de lesmomenten hier problemen, vragen en opmerkingen in zouden noteren. Zo kon de handleiding herwerkt worden tot een versie specifiek gericht op de verzorgenden, een versie specifiek gericht op de verpleegkundigen en een versie die specifiek gericht is op de logistiek assistenten.

3.2.3.3.3 Lesmateriaal

Bij RVT Mater Dei gebruikte de GODW-coach als lesmateriaal voornamelijk de computertoepassing "IRIS".

Bijlage 20: Schermafbeelding (BGODW p. 44)

Hierop aanvullend werd de reeds bestaande handleiding gebruikt als naslagwerk.

3.2.3.3.4 Evaluatie

3.2.3.3.4.1 Evaluatie met de cursist

Na de coachingssessie vroeg de GODW-coach aan elke cursist een inschatting te maken van zijn of haar computervaardigheden. Hulpmiddel hierbij was een vragenlijst waarop alle tussendoelen vermeld staan. De cursist kon zichzelf dan een score geven van "zeer goed" tot "zwak". De meeste cursisten schatten zichzelf goed in. Enkele cursisten voelden zich nog wat onzeker bij het werken met het



elektronische zorgdossier.

Aan de achterzijde van deze vragenlijst stonden enkele vragen om de cursus te evalueren. Alle cursisten waren heel enthousiast over de cursus. Elke cursist verklaarde iets te hebben bijgeleerd tijdens de coachingssessie.

De meeste cursisten waren erg enthousiast over de individuele aanpak. Opmerkelijk was wel dat mensen met meer computervaardigheden soms een groepsles verkiezen. Ze gaven aan op die manier te kunnen leren van hun collega's. Cursisten met minder computervaardigheden verkozen een individuele begeleiding. Ze konden zonder angst vragen stellen en op eigen tempo oefenen.

De cursisten gaven ook duidelijk aan dat ze een goede handleiding als leidraad heel belangrijk vinden.

Bijlage 21: Evaluatie project en zelfevaluatie door cursist Mater Dei (BGODW p. 45)

3.2.3.3.4.2 Evaluatie met de leidinggevenden

3.2.3.3.4.2.1 Tussentijdse evaluatie

Ongeveer in de helft van het project, was er een vergadering met de GODW-coach en de direct leidinggevenden van de cursisten. Deze vergadering had tot doel de ervaringen en de stand van zaken te bespreken. Indien nodig zouden ook bijkomende afspraken worden gemaakt voor het vervolg.

Aan het begin van het gesprek werden kort de reacties van de cursisten op de opleiding besproken. Zowel de GODW-coach als de leidinggevenden hoorden enkel positieve reacties. De leidinggevenden voegden hieraan toe dat ook zij tevreden zijn over wat de GODW-coaching tot dan toe bereikte: iedereen kreeg de kans om goed te leren werken met het elektronische zorgdossier en zo blijven alle werknemers beschikken over de nodige vaardigheden om hun job goed uit te voeren. De medewerkers begonnen zich thuis te voelen in het dossier zonder papier en zo bleef iedereen gemotiveerd.

De GODW-coach bracht ter sprake dat, aangezien er geen screening had plaatsgevonden, volgens haar de opleidingsgroep te groot was. Ze suggereerde dat bepaalde werknemers het elektronische zorgdossier misschien ook onder de knie hadden kunnen krijgen, zonder haar hulp. Maar de leidinggevenden van Mater Dei gingen niet akkoord. Zij delen de filosofie dat iedereen zich verder wil ontplooiën en hiervoor gelijke kansen moet krijgen. Een hoofdverpleegkundige maakte de opmerking dat een diploma niet alle info over geletterdheid geeft. Veel verpleegkundigen in dit rusthuis hebben tijdens hun verpleegkundeopleiding nooit met de computer leren werken. Ook zij moesten de kans krijgen hierin gecoacht te worden.

Dan volgde er een bespreking van de werkwijze van de GODW-coaching.

De leidinggevenden vonden de individuele coaching zeer interessant. De werknemers kunnen zo op hun eigen tempo leren. In een groepsles verliezen mensen al eens het



spoor en de zwakkeren verstoppen zich als ze niet kunnen volgen.

Wat de planning betreft vonden de hoofdverpleegkundigen de GODW-coaching niet altijd gemakkelijk. Het was vaak een geknutsel met de uurroosters. 1 of 2 keer een groepsopleiding organiseren is qua organisatie gemakkelijker. Maar dit weegt niet op tegen de voordelen die ze zien bij individuele coaching.

De hoofdverpleegkundigen waren enthousiast over het feit dat de GODW-coach hen betrok bij de coaching. Ze vonden het ook zeer goed om gedurende 1 sessie de tijd te nemen (1 à 3 uur) om het volledige pakket te bestuderen. Zo blijven ze op de hoogte over de vaardigheden van hun team. De GODW-coach had eveneens veel aan hun samenwerking aangezien de hoofdverpleegkundigen vaak moesten helpen bij inhoudelijke vragen.

Aan het einde van de vergadering werden de cursisten kort besproken. De GODW-coach somde op welke cursisten volgens haar nog baat zouden hebben bij een tweede coachingssessie.

Aangezien iedereen tevreden was over de aanpak van de GODW-coach en de resultaten tot dan toe, moest er op dit moment niets worden bijgestuurd.

3.2.3.3.4.2.2 Eindevaluatie

Op het einde van de GODW-coaching werd een laatste evaluatievergadering belegd.

Inhoudelijk verschilde deze niet veel van de tussentijdse evaluatievergadering. De leidinggevenden van Mater Dei waren nog steeds heel enthousiast over de aanpak van de GODW-coach.

De cursisten die sinds de vorige evaluatievergadering begeleid zijn, werden besproken. Er waren nog steeds cursisten die extra begeleiding nodig hadden, maar wegens tijdsgebrek konden zij niet meer verder begeleid worden door de GODW-coach. De hoofdverpleegkundige engageerde zich om deze mensen zelf extra te begeleiden bij het invullen van gegevens in het elektronische zorgdossier.

Wat de leidinggevenden van Mater Dei betreft, is de GODW-coaching voor herhaling vatbaar; ook als er een kostprijs aan vast hangt. De kostprijs moet wel binnen de perken blijven. Financiële ondersteuning van de sector zou dus meer dan welkom zijn, wanneer deze coaching niet meer gratis is.

3.2.3.3.5 Vaststellingen

De GODW-coach deed volgende vaststellingen na het beëindigen van het project.



Veel medewerkers hadden al een eerste basisopleiding "algemene computervaardigheden" gekregen. Dit was zeer nuttig, zo kon de GODW-coach met de meeste medewerkers onmiddellijk de stap naar het elektronische zorgdossier zetten om hier enerzijds de vaardigheden toe te passen en anderzijds specifiek het programma te leren begrijpen.

Het computerprogramma was reeds geruime tijd in gebruik in het rusthuis. De meeste cursisten hadden er al mee gewerkt en hadden dus al specifieke probleemsituaties meegemaakt. Hierdoor werd de motivatie om een opleiding te volgen over het programma enkel vergroot. Deze opleiding kwam voor hen op het ideale moment.

De werknemers hebben voldoende tijd nodig om zorgvuldig met dit programma te kunnen werken: sommige werknemers werken niet zorgvuldig met het programma door o.a. tijdsgebrek.

3.2.3.3.6 Gebruikt materiaal

Bijlage 20: Schermafdruck (BGODW p. 44)

Bijlage 21: Evaluatie project en zelfevaluatie door cursist Mater Dei (BGODW p. 45)



3.2.4 WZC SINT-ANTONIUS SINT-PIETERS-LEEUEW

3.2.4.1 Beschrijving WZC Sint-Antonius Sint-Pieters-Leeuw

Sint-Antonius is een rust- en verzorgingstehuis voor ouderen.

Er zijn op dit moment 54 plaatsen in het rustoord, 65 plaatsen in het rust-en verzorgingstehuis en 5 plaatsen voor kortverblijf.

Sint-Antonius heeft 96 werknemers in dienst waarvan een 60-tal verzorgend en verplegend personeel. De overige werknemers staan in voor het onderhoud en de keuken.

Op dit moment is het WZC bezig met nieuwbouw. Er zal een heel nieuw complex komen waardoor de capaciteit van het woon- en zorgcentrum aanzienlijk zal worden uitgebreid. Bovendien wil men in het nieuwe complex onmiddellijk nieuwe technologieën integreren. Eén daarvan is het elektronische zorgdossier.

3.2.4.2 Beschrijving opleidingsvraag Sint-Antonius Sint-Pieters-Leeuw

Er werd een nieuw zorgdossier in gebruik genomen. De verpleegkundigen en de verzorgenden moeten dit gebruiken bij hun dagelijkse dagtaak. Verschillende werknemers kunnen niet met de pc werken en hebben er echt schrik van. Naast het zorgdossier is er een kwaliteitshandboek dat op het intern netwerk geplaatst werd. Hiermee moeten de mensen aan de slag.

De hoofdverpleegkundige, de zorgcoördinatoren en de kwaliteitsverantwoordelijke kregen een initiatie in het zorgdossier door de firma die het zorgdossier ontwikkelde. Zij zouden er als eerste in werken, alle gegevens invoeren en het dossier vorm geven. Dit zou in een "klas" gebeuren met 6 (nieuwe) computers. Later zouden deze computers verspreid worden over de afdelingen.

In een rondvraag werd bij het personeel gevraagd naar de interesse voor een cursus ICT. Er waren 40 geïnteresseerden, maar een groot deel hiervan behoorde niet tot onze doelgroep (zij hebben interesse in de cursus, maar kunnen eigenlijk al vrij vlot met de pc werken). De leidinggevenden schatten dat er zo'n 20 mensen zouden overblijven voor de opleiding.

3.2.4.3 Beschrijving aanpak Sint-Antonius Sint-Pieters-Leeuw

3.2.4.3.1 Vooronderzoek

Als eerste kennismaking met het elektronische zorgdossier, "Mythos", mocht de GODW-coach infosessies van de leverancier bijwonen.



Het programma werd hier nog op punt gesteld en samen met de directeur, de hoofdverpleegkundige, de kwaliteitsverantwoordelijke, de verantwoordelijke van ergo en animatie en de 4 zorgcoördinatoren werd bepaald waar, welke inhoud zou komen. De meesten onder hen maakten hier voor het eerst kennis met het elektronische zorgdossier.

Bij de infosessies zaten de deelnemers per 2 aan een computer. De verantwoordelijke van de leverancier toonde bepaalde toepassingen van het programma en er werd veel overlegd.

Het was interessant dat de GODW-coach aanwezig was tijdens deze sessies: zo begreep ze beter de logica van het programma.

Na deze 2 infosessies nam de GODW-coach de tijd om zelfstandig het programma Mythos te bekijken. Ze logde in onder de naam van een verantwoordelijke en verkende op eigen houtje het zorgdossier. De coach moest opletten dat ze geen gegevens invoerde, veranderde of verwijderde. Diepgaande vragen stellen aan de hoofdverpleegkundige of aan de zorgcoördinatoren had op dat moment geen zin, aangezien hun kennis over dit elektronische zorgdossier nog beperkt was.

Aan het einde van dit vooronderzoek beseftte de GODW-coach dat er nog veel inhoudelijke afspraken moesten worden gemaakt, vooraleer het zorgdossier door de werknemers zou kunnen gebruikt worden. De verantwoordelijken moesten nog te veel gegevens aanvullen. In deze fase kon de GODW-coach zich dus niet richten op een doorgedreven vaardigheid of een diepgaand inzicht in het programma. De GODW-coach zou zich tijdens de coaching dus moeten beperken tot het aanbrengen van basisvaardigheden ICT. Ze nam zich voor dit te doen met behulp van het zorgdossier zelf.

3.2.4.3.2 Screening

De kwaliteitsverantwoordelijke van het rusthuis heeft in functie daarvan een document laten rondgaan met de vragen: "*Wie heeft nog nooit met de computer gewerkt? Wie wil graag de basis volgen?*"

Een 30-tal mensen noteerde zijn/haar naam. Er gebeurde geen screening. De kwaliteitsverantwoordelijke plande de opleiding in voor de mensen die volgens hem een zeer beperkte computervaardigheden hebben.

3.2.4.3.3 Coaching

3.2.4.3.3.1 Doelen

Na het vooronderzoek heeft de GODW-coach onderstaande doelen opgesteld.

Eindoelen:

1. De cursist kan volgens zijn/ haar functie en taken de nodige informatie in het elektronische zorgdossier Mythos opzoeken en eventueel afprinten.



2. De cursist kan volgens zijn/ haar functie en taken de nodige informatie in het elektronische zorgdossier Mythos op de juiste plaats noteren.

Tussendoelen:

1. De cursist wint vertrouwen en ondervindt minder tegenzin om met de computer te werken.
2. De cursist kan de computer en het scherm correct aan- en uitzetten.
3. De cursist kan met de muis werken: klikken, dubbelklikken, selecteren, cursor op de juiste plaats zetten, verschil linker- en rechtermuisknop.
4. De cursist kan het toetsenbord (doeltreffend) gebruiken: de cijfertoetsen, de toetsen voor letters, leestekens, spaties, speciale toetsen zoals CTRL, ALT, ALT GR, ESC, de Entertoets, de shift-toetsen, de Caps Lock, de delete-toets, ...
5. De cursist kan met de schuifbalken werken.
6. De cursist kan het programma Mythos opstarten, vervolgens inloggen en op het einde afsluiten.
7. De cursist kan werken met vensters binnen Mythos: maximaliseren, minimaliseren, het venster verkleinen, het venster verplaatsen.
8. De cursist kan een menu openen en daarin iets aanklikken.
9. De cursist heeft inzicht in de structuur van het elektronische zorgdossier: administratie, zorgdossier, extra en de verdere indeling.
10. De cursist kan de juiste bewoner opzoeken en selecteren.
11. De cursist kan de agenda invullen.
12. De cursist kan observaties ingeven.
13. De cursist kan de wondzorgfiche invullen.
14. De cursist kan valincidenten registreren.
15. De cursist kan het dag- en nachtboek invullen.

Het was de GODW-coach duidelijk dat, omwille van tijdsgebrek, niet al deze doelen zouden kunnen worden behaald. In overleg met de leidinggevenden is er beslist om als hoofddoel voorop te stellen dat de cursisten met de pc durven te werken.

3.2.4.3.3.2 Methodiek

Eén lesmoment duurde 2 uur en de GODW-coach begeleidde telkens 2 personen. Er waren 2 computers ter beschikking. Na de opwarmingsoefening zetten de GODW-coach en de cursisten zich met 3 aan 1 computer om zo samen op ontdekking te gaan.

De meeste cursisten waarschuwden de GODW-coach bij het binnenkomen al onmiddellijk voor hun beperkte computervaardigheden.

De GODW-coach richtte zich tijdens de coaching op het verwerven van basisvaardigheden ICT. Ze gebruikte de opwarmingsoefening "Help, een computer!". Dit is een fijne manier om kennis te maken met de muis en het toetsenbord. Vervolgens gebruikte de GODW-coach het zorgdossier zelf.

De cursisten openden "Mythos" en verkenden onmiddellijk de eerste vensters en de bijhorende mogelijkheden: de GODW-coach koos een item dat op het scherm vermeld staat en vroeg aan de cursisten waarvoor dat zou kunnen gebruikt worden.



Door bijvragen te stellen werd dit item onder de loep genomen. Wanneer de GODW-coach ervan overtuigd was dat de cursisten alle mogelijkheden van dat item kenden, ging ze door met het volgende item.

Na de eerste vensters werden op een gelijkaardige manier andere toepassingen van Mythos bestudeerd. Uiteindelijk werd de structuur bekeken om vlot naar de juiste toepassing te kunnen gaan.

Er werd geen handleiding gebruikt. De cursisten kregen wel de gelegenheid notities te nemen. Sommigen deden dit, de meesten niet.

De GODW-coach hield een evaluatieblad bij per cursist zodat ze tijdens het evaluatiegesprek de stand van zaken met de organisatie zou kunnen bespreken.

3.2.4.3.3 Lesmateriaal

Er werd tijdens de coaching vooral gewerkt met het elektronische zorgdossier Mythos. Verder gebruikte de GODW-coach "Help, een computer". Dit is een CD-rom die is uitgegeven door de VDAB met als doel basisvaardigheden pc bij te brengen aan cursisten.

Op volgende link kan het installatieprogramma van de CD-rom ook gedownload worden:

http://synerjob.apache03.hostbasket.com/eduportal/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,69/limit,40/limitstart,0/order,hits/dir,ASC/Itemid,52/

3.2.4.3.4 Evaluatie

3.2.4.3.4.1 Evaluatie met de cursisten

Na het project vroeg de GODW-coach de cursisten een zelfevaluatie in te vullen. De cursisten moesten zichzelf evalueren aan de hand van alle doelstellingen en een aantal algemene vragen beantwoorden, zoals: "Verkies je een groepsles of een individuele les? Waarom?", "In welke mate heeft de les jou geholpen? Geef jezelf een score (op 10) qua zin om met het elektronische zorgdossier te werken vóór de les en geef jezelf een score (op 10) qua zin om met het elektronische zorgdossier te werken na de les. Bijvoorbeeld: voor de les: 5/10, na de les 7/10,..."

Bijlage 22: Evaluatie project en zelfevaluatie door cursisten Sint-Antonius (BGODW p. 46-47)

De cursisten evalueerden de cursus op zich één voor één heel positief. De meesten hadden meer vertrouwen om te werken met de computer.

Er bleek echter wel nog een grote vraag te zijn naar een ondersteunende cursus in verband met het elektronische zorgdossier. Aangezien dat nog niet voldoende op punt stond, kon de GODW-coach hier slechts beperkt over coachen. Meer begeleiding zal dus nodig zijn.



3.2.4.3.4.2 Evaluatie met de leidinggevenden

In dit woon- en zorgcentrum vonden 2 evaluaties plaats. De eerste was een eerder technische evaluatie over het elektronische zorgdossier zelf. De leverancier kwam extra ondersteuning en uitleg geven aan de hoofdverpleegkundige, de zorgcoördinatoren en de kwaliteitsverantwoordelijke.

In deze vergadering werd duidelijk dat ook de leidinggevenden van Sint-Antonius het programma nog niet volledig onder de knie hadden en soms de nodige computervaardigheden en durf ontbeerden om het elektronische dossier vorm te geven. Op dat moment was de GODW-coach de expert wat betreft het elektronische zorgdossier binnen Sint-Antonius. Om deze situatie te veranderen coachte de GODW-coach ook de leidinggevenden tijdens enkele sessies.

Nadat alle coachingssessies waren afgelopen, werd het GODW-project geëvalueerd waarbij de ervaringen werden besproken en conclusies werden getrokken voor de toekomst.

Dit gesprek gebeurde aan de hand van de vragenlijst "Eindevaluatie vragenblad Sint-Antonius" (Bijlage 23), de zelfevaluatie van de cursisten en de evaluatieformulieren die de GODW-coach had ingevuld voor elke cursist.

De leidinggevenden van Sint-Antonius vonden dat het project aan de vooropgestelde doelstelling voldeed. Bijna alle cursisten hadden meer zin en vertrouwen gekregen om met de computer te werken. Dit was voor velen de hoofddoelstelling.

Ook aan de andere doelstellingen was gewerkt, maar niet met iedereen. De leidinggevenden hadden een beeld gekregen van hoe ze het best het programma aanleren aan hun medewerkers en vonden dat op zich al een hele stap vooruit.

De GODW-coach gaf aan in dat ze in de toekomst een selectie van de cursisten, door middel van een screening, toch een goed idee vindt. Zo kan het aantal cursisten beperkt worden. Dit is zeker noodzakelijk bij beperkte tijd en eventueel ook om de kostprijs te drukken wanneer de opleiding betalend zou zijn. De leidinggevenden gingen hiermee akkoord.

De leidinggevenden van Sint-Antonius waren erg enthousiast over de methodiek van de individuele begeleiding: voor mensen met weinig computervaardigheden is dit volgens hen de enige manier om te garanderen dat ze goed begeleid worden. Bovendien vonden ze het gemakkelijker om 2 mensen van de werkvloer te halen voor een opleiding, dan om een hele groep in een opleiding te plannen.

De GODW-coach haalde aan dat er in de zelfevaluatie van de cursisten duidelijk werd dat er nog een grote vraag is naar een ondersteunende cursus in verband met het elektronische zorgdossier. De leidinggevenden beseffen dit en zullen zelf de coaching op zich nemen.

De GODW-coach heeft gemerkt dat het moeilijk was voor de cursisten om zichzelf te trainen en te verbeteren in het elektronische zorgdossier omdat er onvoldoende



computers zijn op elke afdeling. In de toekomst, in het nieuwe gebouw, zal de situatie verbeteren, maar in tussentijd bemoeilijkt dit de stap naar het elektronische zorgdossier enorm.

Bijlage 23: Eindevaluatie vragenblad Sint-Antonius (BGODW p. 48)

3.2.4.4 Vaststellingen

De GODW-coach trok, samen met de leidinggevenden van het woon- en zorgcentrum, volgende conclusies: het elektronische zorgdossier werd nog maar net in gebruik genomen. In deze fase kon de GODW-coach zich dus niet richten op een doorgedreven vaardigheid en een diepgaand inzicht in het programma. De organisatie zal hier zelf voor moeten zorgen en liefst zo snel mogelijk na het project GODW.

Door tijdsgebrek zal (bijna) niemand een 2^{de} training kunnen volgen.

Dit is jammer. De GODW-coach beveelt dus aan in de toekomst de cursistengroep te beperken door een screening te doen voor de aanvang van de coaching. Zo kunnen de werknemers die het meest nood hebben aan begeleiding zeker voldoende worden geholpen.

De implementatie van het elektronische zorgdossier zal nog het nodige geduld, de nodige tijd, de nodige computers en de nodige motivatie vragen van alle werknemers binnen Sint-Antonius. Ze raadt de leidinggevenden aan voldoende begeleiding te voorzien voor de werknemers. Er moet een aanspreekpunt zijn waar de werknemers terecht kunnen wanneer er zich een probleem voordoet of wanneer ze vragen hebben.

3.2.4.5 Gebruikt materiaal

Bijlage 22: Evaluatie project en zelfevaluatie door cursisten Sint-Antonius (BGODW p. 46-47)

Bijlage 23: Eindevaluatie vragenblad Sint-Antonius (BGODW p. 48)



3.2.5 VANERUM DIEST

3.2.5.1 Beschrijving Vanerum Diest

Vanerum is een producent van schoolmeubelen, schoolborden, smartboards en signalisatie te Diest. Zij hebben heel wat distributieactiviteiten, maar ook een eigen productieafdeling. Deze productie-eenheid bestaat uit o.a. een metaalafdeling, een assemblageafdeling en een groot magazijn. Het bedrijf telt meer dan 300 werknemers in verschillende business units in België, Nederland, Duitsland en de VS. Wat dit bedrijf onderscheidt van de andere proefbedrijven, is dat het hier gaat om een privéonderneming.

3.2.5.2 Beschrijving opleidingsvraag Vanerum Diest

In het begin was de vraag van het bedrijf vrij vaag, maar het vooronderzoek heeft de vraag verder uitgeklaard.

De opleidings- of coachingsvraag ging over ICT ondersteuning:

- coaching bij het afmeldsysteem *
- coaching bij de vakantieaanvraag
- coaching bij het tekeningenprogramma
- coaching bij het logistiek softwareprogramma

* Aan deze doelstelling werd niet gewerkt. Meer uitleg hierover bij 3.2.5.3.1 Vooronderzoek.

3.2.5.3 Beschrijving aanpak Vanerum Diest

3.2.5.3.1 Vooronderzoek

Het vooronderzoek had als doel het verder uitklaren en concretiseren van de vraag naar ICT ondersteuning en het bepalen van de doelen, de gewenste resultaten en de doelgroep.

Bij aanvang van het project was de opdracht onduidelijk. We voerden gesprekken met Chief Operations Officer (verder benoemd als de COO), de ICT mensen, de ploegbazen en 4 productiearbeiders, aangeduid door de COO en werkzaam in de metaal- en de assemblageafdeling. We bevroegen de verschillende partijen aan de hand van volgende vragenlijst.

Vragenlijst:

De vragen werden aangepast aan de functie. In dit voorbeeld richtten we ons aan de ploegbazen:

1. Algemeen
 - Wat is de taak van de productiearbeiders in deze afdeling?
 - Moeten ze met een computer werken en wat moeten ze er mee doen?



- *Werken ze in ploegen, zo ja in welk systeem? Hoe wordt de informatie doorgegeven? (is dat het afmeldsysteem? = doorgeefstelsel?)*
 - *De vraag van het management is dat "het werken met het afmeldsysteem" moet verbeteren, en dat men de noodzakelijke info kan lezen in het logistiek softwareprogramma. We splitsen even de vragen op:*
2. Het afmeldsysteem:
- *Hoe werkt het afmeldsysteem, (hoe verloopt het, is er tijd voorzien om de gegevens in te brengen, wanneer gebeurt dit...?)*
 - *Wat gebeurt er met de informatie (van) uit/in? het afmeldsysteem? Zijn de mensen die ermee werken daarvan op de hoogte?*
 - *Wat zijn de gevolgen als er niet goed wordt afgemeld?*
 - *Wat is jullie verantwoordelijkheid ifv dit systeem? Zijn jullie verantwoordelijk als er iets fout loopt?*
 - *Moeten de mensen uit de productie deze fout zelf rechtzetten?*
 - *Wie legt het systeem uit aan nieuwe mensen of mensen die het systeem niet goed begrijpen? Is hiervoor tijd voorzien?*
 - *Zijn er volgens jullie problemen met het afgemeld, zo ja, wat loopt er volgens jullie fout?*
 - *Wat zou een oplossing kunnen zijn, wie zou dit kunnen oplossen?*
 - *Hoe werkt het systeem als jullie er niet zijn?*
3. Het logistiek software systeem
- *Hoe werken jullie met dit programma?*
 - *De mensen op de werkvloer moeten hier informatie uit kunnen halen. Is dit haalbaar denken jullie, waarom/waarom niet.*
 - *Is het voor jullie belangrijk dat zij dit kunnen?*
 - *Wat vinden jullie dat zij met dit systeem zouden moeten kunnen?*
 - *Wat zijn de gevolgen als de productiewerkers met het programma werken en er gebeurt een fout. Wie is verantwoordelijk? Wie moet dit oplossen?*
 - *Hoe werkt het systeem als jullie, de ploegbazen, er niet zijn?*
4. Andere vragen
- *Zijn er nog andere dingen waarvan jullie vinden, dat ze via opleiding zouden kunnen worden aangepakt (een vraag vanuit onze interesse, wij kunnen uiteraard niet beloven dat er ook iets mee gebeurt).*
5. Actie
- *Kunnen jullie ons het systeem van afgemeld uitleggen, eventueel voordoen?*
 - *Wij gaan hoogstwaarschijnlijk aan de slag met X aantal personen, hebben zij specifieke problemen met het afgemeldgebeuren?*
 - *Zouden wij deze mensen op een bepaald moment kunnen observeren, wat is dan het juiste moment?*
 - *Kunnen jullie laten zien wat je precies met software programma moet doen en hoe jullie denken dat de productiemensen hiermee zouden kunnen omspringen. Verwacht je specifieke problemen die opduiken als die x-aantal personen met dit programma zouden werken (puur info)?*

Afmeldsysteem

De eerste opleidingsvraag van de leidinggevende hield ondersteuning in van enkele mensen op de werkvloer in het gebruiken van het afmeldsysteem. Dit is een eenvoudig ICT programma met touch screens waarmee de arbeiders, telkens ze een bestelbon afwerken, dit product moeten afgemeld.

Om inzicht te verwerven in dit systeem had de GODW-coach tijdens het vooronderzoek een gesprek met de productiewerkers en werd er geobserveerd terwijl ze hun job uitvoeren. Hieruit bleek dat deze arbeiders helemaal geen



problemen hebben met het afmeldsysteem. De productiearbeiders vertelden dat het vooral de interim-krachten zijn die het afmeldsysteem niet correct gebruikten.

Logistiek softwareprogramma

Een tweede vraag was het implementeren van het logistiek softwareprogramma, dat tot dan toe werd gebruikt door het kader, de ICT-mensen en de ploegbazen. Dit digitaal programma is een rode draad in het productieproces waarin de gebruikers zicht krijgen op de werkopdrachten, Bijvoorbeeld: Schoolbord in elkaar zetten, en de daaraan gekoppelde voorraad van de benodigde onderdelen.

De COO wou graag dat enkele arbeiders met dit programma kunnen werken, om hun zelfredzaamheid op de werkvloer te verhogen. Deze arbeiders werden door de COO aangeduid, de opdracht beperkte zich tot het kunnen raadplegen en begrijpen van dit softwareprogramma.

Tijdens het vooronderzoek voerde de GODW-coach een gesprek met de ICT-mensen, die het logistiek softwareprogramma kaderden in de werking van het bedrijf. Zij toonden de GODW-coach het volledige programma. De arbeiders op de werkvloer moesten hiervan maar een klein deel begrijpen. Verder legden de ICT-mensen uit dat het softwareprogramma nog voortdurend in ontwikkeling is en nog kinderziekten bevat. De GODW-coach sprak nadien met twee ploegbazen, die ook met dit programma werken. De GODW-coach en de ploegbazen bekeken met welke items van het programma ze mogelijk kunnen werken. Wat de arbeiders precies moesten kunnen in het logistiek softwareprogramma was voor de ploegbazen op dat moment nog onduidelijk.

In een gesprek tussen de GODW-coach en 4 productiearbeiders kwam tot uiting dat ze de het logistiek softwareprogramma nuttig en noodzakelijk vinden.

Tekeningen van de producten

De ploegbazen vonden het interessant dat enkele arbeiders (Bijvoorbeeld: diegene die de machines instellen) de tekeningen van de producten die ze bewerken, in de computer kunnen opzoeken en uitprinten. Zo begrijpen ze beter aan welk stuk van het product ze in de afdeling werken. Deze productiearbeiders zijn enthousiast dat ze de kans krijgen om deze dingen te leren.

Resultaat van het vooronderzoek

Als afronding van het vooronderzoek werden de resultaten van voorgaande gesprekken besproken. De GODW-coach deed het aanbod om te begeleiden in het tekeningenprogramma, logistiek en softwareprogramma onder twee voorwaarden. Als eerste wenste ze een duidelijke omschrijving van het gewenste resultaat van het gebruik van het logistieke softwareprogramma en als tweede wou ze de mensen die deel zouden nemen aan de coaching uiteraard screenen.

De verantwoordelijke ging in op dit aanbod. Hij deed nog een gesprek met de respectievelijke ploegbazen omtrent de precieze opdracht van het logistiek softwareprogramma. Hij bepaalde ook welke arbeiders welke toepassingen moeten kunnen zodat de GODW-coach kon screenen.



Onverwacht vroeg de COO de GODW-coach om tijdens de coaching ook aandacht te besteden aan het digitaal programma van verlofaanvraag. De GODW-coach ging hiermee akkoord, daar dit programma vrij eenvoudig is.

Om screeningsmateriaal te kunnen maken bestudeerde de GODW-coach tijdens het vooronderzoek de verschillende programma's, met hulp van de ICT-mensen en de ploegbazen. Zo verwierf ze ook een inzicht in de pc-vaardigheden die nodig zijn om deze programma's te kunnen gebruiken.

3.2.5.3.2 Screening

De COO had tijdens het vooronderzoek reeds beslist dat de GODW-coach een beperkt aantal mensen zou coachen. Er werden door hem 7 potentiële cursisten aangeduid die met de ICT programma's moesten leren werken. Zij kwamen uit de metaal- en assemblageafdeling. De screening was nodig om te weten welke personen voldoende pc vaardigheden hebben om deze programma's zelfstandig te beheersen en om te bepalen wie coaching nodig heeft.

Tijdens het vooronderzoek heeft de GODW-coach de nodige pc-basisvaardigheden uit de diverse ICT-programma's in kaart gebracht, op basis van de ervaring in het begeleiden van groepen ICT voor laaggeschoolden. Hieruit ontwikkelde ze een aangepast screeningsinstrument.

Bijlage 24: Screeningsinstrument (BGODW p. 49-50)

Voor de GODW-coach aan de slag ging met het screeningsinstrument, was er een individueel gesprek met de cursist om de beginsituatie te kunnen inschatten. Volgende vragen kwamen in dit gesprek aan bod:

- Wat doe je zoal met de pc thuis / op het werk?
- Wat heb je op school gedaan?
- Hoelang werk je reeds bij Vanerum?
- Wat heb je voordien gedaan?
- Heb je daar met de computer moeten werken?
- Heb je opleiding gehad in pc ? Welke cursus? Wanneer?

Nadien gebruikte de GODW-coach het screeningsinstrument om te toetsen of de cursisten de nodige pc basisvaardigheden hebben. De individuele screening nam 1 uur per persoon in beslag.

Op basis van de screening werd beslist dat 4 personen van de 7 ondersteuning nodig hadden in het gebruik van de ICT-programma's. De overige 3 hebben voldoende pc vaardigheden om de programma's mits ondersteuning van de ploegbaas, zelf aan te leren. De GODW-coach concludeerde dat zowel het gesprek als het screeningsinstrument noodzakelijk waren om een goed beeld te krijgen van de aanwezige ICT vaardigheden bij de cursist.



Het resultaat van de screening werd besproken met de COO. In dit gesprek werden de doelen en het gewenste resultaat afgesproken. Verder werden concrete afspraken gemaakt omtrent het verloop en de timing van de coaching.

3.2.5.3.3 Coaching

3.2.5.3.3.1 Doelen

Volgende hoofddoelen werden geformuleerd door de GODW-coach:

1. Cursisten kunnen het basisprogramma verlofaanvraag gebruiken.
2. Cursisten kunnen tekeningen opzoeken in het digitaal "tekeningenprogramma"
3. Cursisten kunnen het logistiek softwareprogramma in de productie raadplegen en begrijpen: werkopdrachten opzoeken en de beschikbare onderdelen nakijken en de evolutie in de voorraad opzoeken.

Uiteraard werden voor elk ICT- programma tussendoelen geformuleerd. Deze tussendoelen zijn specifiek gelinkt aan de bovenvermelde ICT programma's. Een opsomming hiervan leidt ons te ver. We geven er enkele voorbeelden van:

1. Kan een verlof aanvragen voor één dag
2. Kan een verlofaanvraag annuleren
3. Kan zien welke afwezigheid men heeft
- ...
4. Kan het toetsenbord gebruiken
5. Kan de computer opstarten
6. Kan de menubalk gebruiken
7. Kan vensters verplaatsen
8. Kan de werkbalk analyseren
9. Kan de schuifbalk gebruiken
- ...
10. Kan het logistiek programma openen
11. Kan de voorraad vinden
12. Kan dialoogkaders gebruiken
- ...

De nodige pc-vaardigheden om deze tussendoelen te bereiken vind je terug in bijlage 25.

Bijlage 25: Nodige basisvaardigheden PC (BGODW p. 51-52)

3.2.5.3.3.2 Methodiek

De doelgroep was een groep van 4 mannelijke arbeiders (ponzers en plooiers, machine-instellers en monteerders) tussen de 33 en de 45 jaar, waarvan het



opleidingsniveau varieert van buso-onderwijs tot een buitenlands diploma hoger middelbaar. Hun loopbaan binnen het bedrijf varieert van 3 maanden tot 17 jaar. Er werd coaching voorzien gedurende 7 weken aan één uur per week per cursist.

De start van de coaching sloot aan bij het beginniveau van de cursist, zoals dat was vastgesteld tijdens de screening. De coaching werd individueel en op maat gegeven. Omdat niet alles kan beschreven worden, hebben we ervoor gekozen het coachingstraject van één cursist te beschrijven. De andere coachingstrajecten verliepen ongeveer op dezelfde manier, maar varieerden qua duur.

In de eerste sessie werden de bedoeling van de coaching en de werkwijze duidelijk gemaakt.

De GODW-coach behandelde de 3 verschillende ICT-programma's per cursist in één of meerdere coachingsmomenten. Afhankelijk van de beginsituatie werden de algemene basis pc-vaardigheden in stappen aangeleerd en werden ze ingeoeffend aan de hand van deze 3 concrete programma's. De coaching bestond erin de cursist zoveel mogelijk gerichte en ondersteunende vragen te stellen. Telkens wanneer de cursist geen antwoorden had of de handeling niet wist, gaf de coach een ondersteunende uitleg. De uitvoering gebeurde steeds door de cursist. Op die wijze werden diverse pc-vaardigheden getraind aan de hand van het concrete programma. Dit coachingstraject had steeds hetzelfde stramien. Deze stappen worden hierna concreet beschreven.

Er werd gestart met een verkenning van elk programma.

De coaching vertrok telkens vanuit een schermanalyse van het ICT-programma en werd stapsgewijs opgebouwd. "Wat zie je op dit scherm? Wat betekenen deze iconen?..."

Nadien werden de basisvaardigheden zoals o.a. klikken en slepen en het werken met mappen en de boomstructuur geoefend aan de hand van het programma.

Vervolgens werd geleerd hoe het programma moet opstarten en werd er gefocust op de inhoud. Hierin werd telkens de link naar de praktijk gelegd. Vb. met welk werk ben je bezig? Met welke opdracht ben je bezig?

Bijlage 26: Vragen en oefeningen (BGODW p. 53-54)

Op het einde van elke sessie kreeg de betrokkene een huiswerkopdracht om de vaardigheden die broodnodig zijn, zoals het klikken en dubbelklikken met de muis, het gebruik van menubalk,... in te oefenen.

De GODW-coach had van elk programma schermafdrucken gemaakt en gebundeld. Ze werden gebruikt als didactisch materiaal. Hierop duiden de deelnemers aan wat voor hen zelf belangrijk is of waar men op moet letten om nadien zelfstandig het programma te kunnen gebruiken. De GODW-coach gaf eerst instructies over het gebruik van de schermafdrucken. Deze schermafdrucken worden tevens gebruikt als handleiding of geheugensteun, tijdens het uitvoeren van hun job. Ook de ploegbaas maakt hierop aanvullende aantekeningen.

Bijlage 27: Schermafdruck met aantekeningen (BGODW p. 54)



Verder maakte de GODW-coach gebruik van werkopdrachten vooral in functie van het logistieke softwareprogramma. Bijvoorbeeld: een nummer dat men moet kunnen terugvinden in het digitale programma. Er wordt vermeld welke onderdelen men nodig heeft. Dan moet er opgezocht worden of deze nog in voorraad zijn.

3.2.5.3.3 Lesmateriaal

Schermafdrucken van de diverse programma's.
Werkopdrachten/ werkfiches

3.2.5.3.4 Evaluatie

3.2.5.3.4.1 Evaluatie met de leidinggevende over het verloop van het project en de behaalde resultaten

De eindevaluatie was een gesprek met de COO en twee ploegbazen. De leidinggevenden waren erg tevreden over het verloop van het project, zowel organisatorisch als inhoudelijk. Voor de individuele coaching moesten de werknemers niet tegelijkertijd afwezig zijn van de werkvloer. Eén uur per week schaadt het werk in de productie niet. De samenwerking met de GODW-coach verliep zeer goed. De contacten en de communicatie verliepen vlot. De toekomst zal uitwijzen of het gewenste resultaat werd behaald, maar de deelnemers waren wel erg gemotiveerd om met de pas verworven ICT-vaardigheden aan de slag te gaan op de werkvloer. Eén cursist was bijvoorbeeld uit zichzelf aan de ploegbaas gaan vragen of hij met behulp van de schermafdrucken het logistiek programma mocht raadplegen.

Verder merkten de leidinggevenden op dat ze heel tevreden waren over de screening, de juiste cursisten werden geselecteerd door de GODW-coach. De COO was ook heel tevreden dat tijdens de screening naar de motivatie werd gepeild, omdat men vond dat motivatie ook een screeningsparameter was. Zo heeft één van de deelnemers de kans gekregen om in het coachingsaanbod zijn zeer beperkte ICT-vaardigheden te vergroten omdat hij zeer gemotiveerd was. Zo gaat hij ook de kans krijgen om nieuwe taken in zijn opdracht uit te voeren.

Het gebruik van de schermafdrucken als lesmateriaal vonden zij een heel goede methodiek en betekende nadien een goede back-up.

Bijlage 28: Vragenlijst evaluatie door leidinggevenden Vanerum (BGODW p. 55)

3.2.5.3.4.2 Zelfevaluatie van de cursisten en hun ervaringen met het project.

Tijdens de laatste coachingsessie liet de GODW-coach een vragenlijst invullen door de cursist en besprak deze mondeling.

Cursisten waren tevreden over de duur en de inhoud van de coaching. De



schermafdrukken bleken zeer nuttig als back-up en houvast bij onzekerheid op de werkvloer. De individuele coaching had volgens hen alleen maar voordelen: betere concentratie, rustiger, minder storende factoren, durven meer vragen stellen.

De coachingsmethodiek gaf de cursisten meer zelfvertrouwen en een grotere zelfredzaamheid.

Bijlage 29: Vragenlijst zelfevaluatie en projectervaring (BGODW p. 56)

3.2.5.4 Vaststellingen

De GODW-coach ondervond dat een grondig vooronderzoek noodzakelijk was om een uitgeklaarde vraag te verkrijgen en de betrokkenheid van de verschillende partijen te vergroten.

De GODW-coach vond screening noodzakelijk om juist in te schatten wat de deelnemende personen nodig hadden, hun motivatie te peilen, een duidelijk zicht te krijgen op de beginsituatie en vooral geen mensen te coachen die voldoende kennis van zaken hebben.

De GODW-coach ondervond dat het zeer belangrijk was dat zowel de COO, de ICT-mensen, de ploegbazen als de werknemers het opzet zinvol vonden. Een grote flexibiliteit van alle partijen was nodig om een grotere slaagkans te hebben. Een goede communicatie en afspraken over dit project waren een blijvend aandachtspunt.

Begin mei begint het hoogseizoen van dit bedrijf, dan zou het organiseren van dergelijk project onmogelijk zijn, omwille van de werkdruk.

Eén deelnemer wou zijn pc-kennis uitbreiden met een cursus pc in centrum voor basiseducatie. Er werd een gesprek aangegaan met de leidinggevende over de mogelijkheid tot educatief verlof en hij heeft zich ondertussen ingeschreven. De GODW-coach vond dat er idealiter tijd zou moeten voorzien worden om de programma's nog eens te kunnen herhalen in een terugkommoment en in een reële situatie.

De verworven kennis en vaardigheden werden telkens benoemd, waardoor de focus gelegd werd op succeservaring bij de cursist.

3.2.5.5 Gebruikt materiaal

Bijlage 24: Screeningsinstrument (BGODW p. 49-50)

Bijlage 25: Nodige basisvaardigheden PC (BGODW p. 51-52)

Bijlage 26: Vragen en oefeningen (BGODW p. 53-54)

Bijlage 27: Schermafdrukken één voorbeeld (BGODW p. 54)

Bijlage 28: Vragenlijst evaluatie door leidinggevenden Vanerum (BGODW p. 55)



Bijlage 29: Vragenlijst zelfevaluatie en projectervaring (BGODW p. 56)



3.2.6 OCMW WETTEREN

3.2.6.1 Beschrijving OCMW Wetteren

Het OCMW Wetteren heeft poetsvrouwen/-mannen in dienst die met dienstencheques aan huis gaan poetsen. Zij werken hierdoor met heel wat documenten. In totaal zijn er een 85-tal werknemers. Deze doelgroep werd gescreend voor het project.

3.2.6.2 Beschrijving opleidingsvraag OCMW Wetteren

Een deel van de poetsvrouwen die werken met dienstencheques had problemen bij het correct invullen en/of interpreteren van documenten zoals verplaatsingskosten, ziekteaanvragen, loonfiches, arbeidsreglement, verlofaanvragen, dienstencheques. Ze wisten niet wat ze moesten invullen en op welke plaats. Bijvoorbeeld: ze moesten hun thuisadres in een kolom noteren en de plaats waar ze gingen poetsen in een andere kolom. In een 3^{de} kolom moesten ze de afstand noteren en uiteindelijk het totaal aantal kilometers opschrijven. Dit moesten ze dan met een bepaalde coëfficiënt vermenigvuldigen om te zien welke financiële vergoeding ze hiervoor kregen.

In het verleden werden de documenten door de maatschappelijk assistentes zelf ingevuld.

De leidinggevenden van OCMW Wetteren willen bereiken dat de poetsvrouwen zelfstandiger met de documenten zouden kunnen omgaan en dus het werk van de administratie daardoor verminderen/verlichten.

3.2.6.3 Beschrijving aanpak OCMW Wetteren

3.2.6.3.1 Vooronderzoek

Om te achterhalen met welke documenten de cursisten dagelijks werken, vroegen de GODW-coaches aan de assistentes van het OCMW welke documenten de werknemers tijdens hun opdracht moeten gebruiken en welke moeilijkheden ze hebben bij het invullen ervan. De assistentes stuurden deze documenten digitaal door.

3.2.6.3.2 Screening

Bij de screening werden alle poetsvrouwen getest die door het OCMW worden tewerkgesteld.

Er werden cases gegeven met vragen die de poetsvrouwen moesten oplossen. Ze waren gebaseerd op de hoger genoemde documenten.



Hieruit werd een selectie gemaakt van poetsvrouwen die de opdracht zonder hulp konden oplossen, zij die het met een beetje hulp konden oplossen en tenslotte zij die hierbij veel hulp nodig hadden.

Bijlage 30: Screening OCMW Wetteren (BGODW p. 57)

Deze laatste groep bevatte een 15-tal mensen. De GODW-coaches hebben deze groep met de maatschappelijk assistentes besproken om uiteindelijk tot een startgroep van een 8-tal cursisten te komen. Zij hadden het meeste nood aan opleiding.

3.2.6.3.3 Coaching

3.2.6.3.3.1 Doelen

Volgende doelen werden geformuleerd:

1. De cursist wint vertrouwen en heeft minder tegenzin om met de documenten te werken.
2. De cursist kan verlofaanvragen correct invullen.
3. De cursist kan dienstencheques correct invullen.
4. De cursist kan ziekteaanvragen correct invullen.
5. De cursist kan het arbeidsreglement correct interpreteren wat haar functie betreft.
6. De cursist kan verplaatsingskosten indienen op een correcte manier.
7. De cursist kan een korte nota schrijven naar de klant.
8. De cursist kan een bericht schrijven naar het OCMW.

3.2.6.3.3.2 Methodiek

Op vraag van het bedrijf werd er voor geopteerd de cursisten in groep te begeleiden. Een individuele begeleiding leek voor het OCMW Wetteren moeilijk te organiseren. Er werd in totaal 12u coaching gegeven; dit betekende concreet dat de groep 3 opeenvolgende weken werd begeleid gedurende 4u per coachingssessie.

De cursisten werden begeleid in groep met 2 lesgevers, zo kon tijdens de coaching toch voldoende aandacht geschonken worden aan elke individuele cursist. De coachingssessies verliepen allen ongeveer volgens hetzelfde stramien: één GODW-coach richtte zich tot de gehele groep: hij deelde een document, bijvoorbeeld de verlofkaart, uit. De respectievelijke documenten worden in cases aangeboden gerelateerd aan de werksituatie van de betrokken cursisten. Het document wordt punt voor punt overlopen. Hierdoor komt er meestal een gesprek tot stand over hoe het document correct moet worden ingevuld. Vervolgens brengt de GODW-coach de juiste manier van invullen aan. Daarna maken de cursisten individueel een oefening, gebruik makend van het behandelde document. De andere GODW-coach gaat rond bij de cursisten om meer te verduidelijken.



3.2.6.3.3 Lesmateriaal

Als lesmateriaal werden de documenten gebruikt waarmee de cursisten tijdens het uitvoeren van hun job geconfronteerd worden. De GODW-coach gebruikte vaak denkbeeldige situaties waaruit de cursisten informatie moeten halen om de documenten in te vullen. Hij bewaakt hier wel dat deze situaties voor de cursisten realistisch zijn.

Bijlage 31: Situaties kilometerverplaatsing (BGODW p. 58)

Bijlage 32: Oefeningen over verlof (BGODW p. 59)

Bijlage 33: Vragen bij arbeidsreglement (BGODW p. 60-61)

Bijlage 34: Schrijven van briefjes aan klant (BGODW p. 62-65)

Bijlage 35: Persoonlijke gegevens (BGODW p. 66)

3.2.6.3.4 Evaluatie

3.2.6.3.4.1 Evaluatie met de cursisten

De cursisten kregen in de laatste les opnieuw dezelfde test als bij de screening om te zien of ze deze nu zelfstandig en correct konden invullen.

De resultaten waren goed. Alle cursisten konden de belangrijke items correct invullen. Hier en daar werden nog kleine fouten gemaakt, maar dit waren eerder schrijf- en opmaakfouten.

De GODW-coaches vroegen de cursisten kort te noteren wat hun bevindingen over de cursus waren. Nadien werd dit ook mondeling besproken.

De cursisten vonden de vorming interessant en leerrijk. De cursisten vonden het contact met hun collega's zeer positief. Tijdens een normale werkweek hebben de poetsvrouwen onderling geen contact. Door deze vorming realiseerden de cursisten zich dat andere collega's met dezelfde problemen kampen als zij.

3.2.6.3.4.2 Evaluatie met de leidinggevenden

Enkele weken later nam de GODW-coach contact op met de maatschappelijk assistentes van het OCMW. Zo checkte hij of ze in de praktijk nog problemen ondervonden. Dit was niet meer het geval.

De maatschappelijk assistentes vonden de GODW-coaching een groot succes.

3.2.6.4 Vaststellingen

De coaching werd door zowel de cursisten, het OCMW als de GODW-coaches zeer positief ervaren. Het einde van de coaching viel juist op het einde van de maand



zodat de maatschappelijk assistentes vrijwel direct zicht hadden op de resultaten aangezien de cursisten dan hun documenten moesten binnenleveren. De leidinggevenden van het OCMW waren erg tevreden over het bereikte resultaat en de onderlinge verstandhouding met de GODW-coaches.

3.2.6.5 Gebruikt materiaal

- Bijlage 30: Screening OCMW Wetteren (BGODW p. 57)
- Bijlage 31: Situaties kilometerverplaatsing (BGODW p. 58)
- Bijlage 32: Oefeningen over verlof (BGODW p. 59)
- Bijlage 33: Vragen bij arbeidsreglement (BGODW p. 60-61)
- Bijlage 34: Schrijven van briefjes aan klant (BGODW p. 62-65)
- Bijlage 35: Persoonlijke gegevens (BGODW p. 66)



3.2.7 OCMW SINT-NIKLAAS

3.2.7.1 Beschrijving OCMW Sint-Niklaas

OCMW Sint-Niklaas besteed veel aandacht aan opleiding. Hiervoor wordt regelmatig samengewerkt met het centrum voor basiseducatie. De leidinggevenden van het OCMW in Sint-Niklaas kozen ervoor om het GODW-project op te starten met poetsvrouwen als doelgroep.

De betrokken poetsvrouwen zijn tewerkgesteld in het Rusthuis Ter Wilgen. Zij onderhouden de gangen en kamers van de bewoners. Meestal werken ze met 3 poetsvrouwen per afdeling en dit in een ploegensysteem.

3.2.7.2 Beschrijving opleidingsvraag OCMW Sint-Niklaas

De poetsvrouwen die werken in het rusthuis Ter Wilgen ondervinden moeilijkheden bij het invullen en/of interpreteren van werkgerelateerde documenten, zoals loonfiches, arbeidsreglement, korte notities van gedane taken, mankementen en etiketten van schoonmaakproducten, tabellen.

Met het oog op komende veranderingen wil het OCMW Sint-Niklaas de poetsvrouwen zelfredzamer maken wat betreft de administratieve taken die deel uitmaken van hun job. Ze moeten verlofaanvragen en periodieke tabellen kunnen invullen. Verder moeten ze hun loonfiches begrijpen, de deontologische code linken aan hun activiteit, etiketten alsook pictogrammen kunnen begrijpen.

Men wil de poetsvrouwen ook klaarstomen om zich beter te kunnen aanpassen wanneer er zich veranderingen op de werkvloer voordoen: bijvoorbeeld de aankoop van andere schoonmaakproducten, het invoeren van nieuwe periodieke taken tabellen, ...

Bijlage 36: Oude periodieke taken tabel (BGODW p. 67)

Bijlage 37: Herwerking periodieke taken tabel (BGODW p. 68)

Het OCMW vroeg ook of begeleiding mogelijk was bij één bepaalde poetsvrouw i.f.v. het examen voor een vaste benoeming. Deze vrouw nam al 2 keer deel aan het benoemingsexamen, maar slaagde nog niet.

3.2.7.3 Beschrijving aanpak OCMW Sint-Niklaas

3.2.7.3.1 Vooronderzoek

De GODW-coach en de leidinggevende hadden een gesprek waarin ze de documenten bespraken. De leidinggevende toonde deze documenten en vertelde over de moeilijkheden die de poetsvrouwen hebben bij het invullen hiervan.



De GODW-coach merkte op dat de periodieke takentabel een ingewikkeld document is om correct in te vullen. Hij biedt aan om samen met de cursisten te achterhalen hoe dit document kan vereenvoudigd worden.

Verder werden in dit gesprek nog organisatorische beslissingen genomen betreffende deelnemers, lokalen, opleidingsdagen etc.

Voor de begeleiding naar het benoemingsexamen van een poetsvrouw kreeg de GODW-coach de toestemming om haar vorige 2 examens in te kijken. Hij stelde vast dat de voornaamste problemen lagen bij concentratie, volledigheid en technisch schrijven.

Voor technisch schrijven verwijst hij de cursist door naar het reguliere aanbod van het centrum voor basiseducatie.

3.2.7.3.2 Screening

Aangezien de leidinggevenden van het rusthuis het moeilijk vonden om mogelijke cursisten te selecteren, werden bij de screening alle poetsvrouwen getest die door het OCMW tewerkgesteld zijn in het rusthuis Ter Wilgen.

De GODW-coach heeft een oefening opgesteld en deelt deze uit. De oefening houdt cases in waarbij hogervernoemde documenten moeten worden ingevuld.

Bijlage 38 : Screeningsmoment OCMW Sint-Niklaas (BGODW p. 69-70)

Aan de hand van de resultaten van de oefening wordt een selectie gemaakt van 6 poetsvrouwen. Dit werd de startgroep voor de GODW-coaching. Het waren zij die de meeste nood hadden aan opleiding.

3.2.7.3.3 Coaching

3.2.7.3.3.1 Doelen

Volgende doelen werden gesteld:

1. De cursist wint vertrouwen om met de documenten te werken.
2. De cursist kan inzicht verwerven en werken met de tabel periodieke taken.
3. De cursist kan de richtlijnen en uitleg begrijpen op etiketten van schoonmaakproducten.
4. De cursist kan de betekenis van pictogrammen analyseren.
5. De cursist kan een berichtje aan een collega schrijven.
6. De cursist kan de essentie uit een loonfiche halen.
7. De cursist kan de deontologische code begrijpen en reflecteren naar de eigen functie.
8. De cursist kan werken met een eenvoudige tabel.
9. De cursist kan woorden noteren met betrekking tot het werk in de vorm van een dictee.



10. De cursist kan zich correct en toepasselijk voorbereiden op een examen.

3.2.7.3.3.2 Methodiek

De eigenlijke coaching hield in dat de cursisten wekelijks elk een half uurtje individueel werden begeleid zolang het nodig bleek. Iedereen heeft in de praktijk toch gebruik gemaakt van de 5 coachingssessies. De inhoud van deze 5 sessies varieerde erg bij de verschillende cursisten. Documenten die de cursisten onder de knie kregen, werden nadien niet meer behandeld.

Documenten:

De GODW-coach gebruikte voor alle documenten dezelfde werkwijze: Hij neemt het document voor zich en bespreekt alle verschillende onderdelen ervan. Door gerichte vragen te stellen ontdekken de cursisten wat het document inhoudt en hoe ze het moeten invullen. Als oefening geeft de GODW-coach een situatie en vult de cursist het document in aan de hand van de gegevens die ze heeft.

Pictogrammen:

De GODW-coach stalde de poetsproducten, die door de poetsvrouwen dagelijks gebruikt worden, uit en bekeek met hen welke pictogrammen hierop te vinden zijn. De poetsvrouw legde uit welke betekenis zij aan het pictogram geeft en de GODW-coach corrigeert indien nodig. Als vastzetting kregen de poetsvrouwen een blad waarop deze pictogrammen staan. Zij noteerden kort de betekenis achter het pictogram.

Deontologische code:

De GODW-coach haalde uit de deontologische code die artikels die betrekking hebben op de job van de poetsvrouwen. Ze lazen samen de tekst waarna de poetsvrouw de kern uit deze tekst navertelt in haar eigen woorden. In de meeste gevallen lukte dit goed en dus was er weinig bijsturing nodig.

Examen:

De cursiste die zou deelnemen aan het benoemingsexamen kreeg tips van de GODW-coach over hoe je dat soort examen best invult. Hij benadrukte het gebruik van kortere zinnen, volledigheid van antwoorden en raadde haar aan het examen te herlezen voor ze het in dient (controle).

3.2.7.3.3.3 Lesmateriaal

Als lesmateriaal gebruikte de GODW-coach de periodieke takentabel (Bijlage 36) en tijdens het laatste lesmoment ook de herwerkte versie (Bijlage 37). Verder gebruikte hij de poetsproducten, de deontologische code en een loonfiche.



3.2.7.3.4 Evaluatie

3.2.7.3.4.1 Evaluatie met de cursisten

De cursisten kregen op het einde van de opleiding opnieuw de oefening die ze als screening hadden gemaakt, met alle aangewende documenten. Zo ziet de GODW-coach of ze deze nu zelfstandig en correct kunnen invullen en/of interpreteren. Het resultaat was goed. Er werden nog weinig fouten gemaakt.

Mondeling polste de GODW-coach hoe de cursisten de begeleiding ervaren hebben. De cursisten zijn unaniem positief. Ze vertelden dat ze bij aanvang van de cursus een beetje sceptisch waren over het nut. Maar in de loop van de coaching zijn ze gaan beseffen dat het voor hen zeer nuttig was.

3.2.7.3.4.2 Evaluatie met de leidinggevenden

Een eerste korte evaluatie van de coaching gebeurde een drie weken na het beëindigen van de GODW-coaching tijdens een telefonisch onderhoud tussen de GODW-coach en de logistiek verantwoordelijke van het OCMW Sint-Niklaas. De leidinggevenden stelden na de GODW-coaching vast dat de documenten correct worden ingevuld en dat de informatie vollediger is dan voorheen.

Nadien vond er een uitgebreide eindevaluatie plaats waar de maatschappelijk begeleidster, de logistiek verantwoordelijke, directeur van het centrum voor basiseducatie en de GODW-coach aanwezig zijn. Hieruit blijkt dat de alle leidinggevenden erg tevreden zijn over het verloop en de resultaten van de GODW-coaching.

3.2.7.4 Vaststellingen

De GODW-coach stelde vast dat de periodieke takentabel die gebruikt werd in OCMW Sint-Niklaas te ingewikkeld was voor verschillende poetsvrouwen. Hij stelde een alternatieve versie hiervan voor aan de leidinggevenden.

De coaching werd door zowel de cursisten, het OCMW als de GODW-coach zeer positief ervaren.

3.2.7.5 Gebruikt materiaal

Bijlage 36: Oude periodieke takentabel (BGODW p. 67)

Bijlage 37: Herwerking periodieke takentabel (BGODW p. 68)

Bijlage 38: Screeningsmoment OCMW Sint-Niklaas (BGODW p. 69-70)



3.2.8 RUSTHUIS DE VLIET ZELE

3.2.8.1 Beschrijving rusthuis De Vliet Zele

Het woon- en zorgcentrum 'De Vliet' is een open christelijk geïnspireerd huis met 90 bewoners (waaronder 5 comapatiënten en 45 dementerende bewoners), dat streeft naar een kwaliteitsvolle zorg. Ze hebben een 100-tal medewerkers in dienst.

Het GODW-publiek bestond uit poetsvrouwen die de gangen en kamers van de bewoners onderhouden en logistiek medewerkers die ook de opdracht hebben materiaal te bestellen.

Het was een groep van 6 personen in totaal.

3.2.8.2 Beschrijving opleidingsvraag Rusthuis De Vliet Zele

De leidinggevenden van het rusthuis stellen vast dat 3 poetsvrouwen en 3 logistiek medewerksters moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van de computerprogramma's "Outlook" en "Casper". Ze moeten Outlook kunnen gebruiken om mails te raadplegen en te beantwoorden en Casper gebruiken ze om verslagen of documenten op te zoeken. In de toekomst verdwijnt al de papieren administratie en wordt deze gedigitaliseerd.

3.2.8.3 Beschrijving aanpak Rusthuis De Vliet Zele

3.2.8.3.1 Vooronderzoek

De GODW-coach stelde voor om zelf het programma Casper te bekijken zodat hij weet wat de poetsvrouwen hiermee moeten doen en welke computervaardigheden ze daarvoor nodig hebben.

Dit vooronderzoek werd bijgewoond door de directe begeleiders van de deelnemers, de persoon die het computerbeheer in handen heeft en de directeur van het rusthuis.

Tot dan toe had de meerderheid van de poetsvrouwen nog nooit met de computer gewerkt. Maar in de toekomst zal dit noodzakelijk worden binnen hun dagdagelijkse taak.

Casper is het stuurprogramma binnen het Woon- en zorgcentrum De Vliet. Het volledig bekijken van het scherm en de iconen interpreteren om zo naar het gewenste resultaat te komen is niet eenvoudig.

De leidinggevende legde aan de GODW-coach de werking van Casper uit en gebruikte hierbij de handleiding. Deze uitleg duurde slechts een 5-tal minuten.



Over Outlook wordt geen extra vooronderzoek gedaan omdat de GODW-coach hiervan al een uitgebreide kennis heeft.

3.2.8.3.2 Screening

De GODW-coach voerde zelf geen screening uit aangezien dit reeds door de verantwoordelijken van het woon- en zorgcentrum zelf werd gedaan. Zij gaven een algemene infosessie over Outlook en Casper aan het ganse personeel. De werknemers kregen na deze infosessie de kans om zelf te oefenen met de programma's.

Het leidinggevende personeel van het rusthuis selecteerde zelf 6 cursisten die volgens hen nog nood hadden aan GODW-coaching. De GODW-coach stelde vast dat de verantwoordelijken van De Vliet een goede inschatting hadden gemaakt.

3.2.8.3.3 Coaching

3.2.8.3.3.1 Doelen

De volgende doelen werden gesteld:

1. De cursist wint vertrouwen en heeft minder tegenzin om met de computer te werken.
2. De cursist kan aanmelden.
3. De cursist kan met de muis werken: klikken, dubbelklikken, selecteren, cursor op de juiste plaats zetten, verschil linker- en rechterknop.
4. De cursist kan het toetsenbord (doeltreffend) gebruiken: de cijfertoetsen, de toetsen voor letters, leestekens, spaties, speciale toetsen zoals de entertoets, de backspace-toets, ...
5. De cursist kan met de schuifbalken werken.
6. De cursist kan Casper openen.
7. De cursist kan binnen Casper de nodige stappen ondernemen om tot het gewenste eindresultaat te komen : aanklikken 'documenten opzoeken', opzoektermen aanklikken, trefwoord, trefwoord intypen en selecteren, zoek nu en open.
8. De cursist kan in het document scrollen.
9. De cursist kan Casper op de juiste manier afsluiten.
10. De cursist kan Outlook openen, de mails raadplegen en beantwoorden op verschillende manieren.
11. De cursist kan Outlook op een correcte manier sluiten.



3.2.8.3.3.2 Methodiek

De eigenlijke coaching hield in dat de cursisten wekelijks elk een half uurtje individueel werden begeleid aan de computer zolang het nodig bleek. De duurtijd varieerde van 1 sessie tot 3 sessies.

De GODW-coach demonstreerde één voor één hoe de toepassingen van de programma's werken. Vervolgens gaf hij de cursist een opdracht die met de besproken toepassing moet worden uitgevoerd.

Wanneer de cursist een verkeerde stap zette, stelde de GODW-coach een bijvraag om de cursist in de juiste richting te leiden.

Door in te loggen in Casper krijg je 5 iconen of mappen gepresenteerd. Van deze 5 mappen is alleen de map zoektermen belangrijk voor de cursisten. Hierbinnen moeten ze dan een trefwoord (bijvoorbeeld verslagen inwoners) intikken en selecteren.

Door te dubbelklikken kan men alle verslagen over dit onderwerp opvragen en het verslag dat men nodig heeft openen.

Bij Outlook volstaat het dat ze gewoon de icoon aanklikken om te openen en de desbetreffende mail te lezen en te beantwoorden.

De GODW-coach stelde vast dat de cursisten vooral het meeste schrik hadden om fouten te maken. De meesten hadden problemen bij het hanteren van de muis. De GODW-coach gaf tips om het dubbelklikken eventueel te vermijden.

Binnen de programma's wisten de cursisten eigenlijk vrij snel hun weg te vinden.

3.2.8.3.3.3 Lesmateriaal

Als lesmateriaal gebruikte de GODW-coach enkel de computerprogramma's zelf. De opdrachten die hij gaf werden ter plekke bedacht.

3.2.8.3.4 Evaluatie

3.2.8.3.4.1 Evaluatie met de cursisten

De cursisten kregen op het einde een mondelinge opdracht waarbij ze zelfstandig moeten inloggen, een mail lezen en beantwoorden en een document opzoeken via Casper. De opdracht ging heel goed. Als er zich nog problemen voor deden was dit enkel met de muisvaardigheid.



De cursisten waren tevreden met hun eigen resultaat en gaven aan dat ze hun eerste schrik om met de computer te werken hebben overwonnen.

3.2.8.3.4.2 Evaluatie met de leidinggevenden

De leidinggevende vertelde dat hij spontaan mails van deelnemers krijgt. Het is voor hem dus duidelijk dat ze deze doelstelling behaald hebben.

De directe begeleider van de poetsvrouwen heeft de leidinggevende verteld dat de poetsvrouwen spontaan op Casper inloggen en de documenten op een correcte manier raadplegen. Hij is dus erg tevreden met het resultaat.

Ondanks zijn kritische ingesteldheid heeft de leidinggevende moeite om negatieve opmerkingen over de GODW-werkwijze te vinden.

Vooraf het feit dat de begeleiding individueel was, was positief voor de cursisten. De cursisten vertelden hem dat ze zich goed voelden bij de lesgever.

3.2.8.4 Vaststellingen

De coaching werd door zowel de cursisten, de begeleiders van De Vliet als de GODW-coach zeer positief ervaren. Hun begeleider stuurde achteraf een mail met de vermelding dat hij een totale ommekeer bij zijn personeel had gemerkt in positieve zin bij het gebruik van de toepassingen.

Vele cursisten oefenden thuis ook met de pc om de vaardigheden sneller onder de knie te krijgen.

3.2.8.5 Gebruikt materiaal

Geen bijlagen



3.2.9 HOME 'T NEERHOF BRAKEL

3.2.9.1 Beschrijving Home 't Neerhof

Residentie 't Neerhof omvat 26 comfortabele appartementen en studio's en staat open voor bejaarden van wie de eigen woning moeilijk aanpasbaar is aan de specifieke noden of voor ouderen die geconfronteerd worden met problemen op het vlak van veiligheid en eenzaamheid. Tevens wordt er gezorgd voor een vlotte coördinatie van de thuiszorg bij die residenten die hieraan nood hebben.

Het aanpalend Home 't Neerhof staat open voor zwaar verzorgingsbehoevende bejaarden, die het om gezondheidsredenen en sociale redenen bijzonder moeilijk hebben om thuis te blijven.

Ook valide en semivalide bejaarden die omwille van hun persoonlijke thuissituatie of hun gezondheid niet meer in staat zijn volledig zelfstandig te leven, kunnen er terecht.

Daarnaast biedt 't Neerhof herstel- en kortverblijf aan. Herstelverblijf is geschikt voor mensen die na een ingreep of ziekte nog niet in staat zijn om onmiddellijk na ziekenhuisopname terug naar huis te keren. Zij kunnen in 't Neerhof verder herstellen en/of revalideren.

Het kortverblijf staat open voor mensen voor wie het tijdelijk niet mogelijk is om thuis te verblijven of voor mensen van wie de mantelzorgers tijdelijk niet beschikbaar zijn en dus nood hebben aan opvang en verzorging.

3.2.9.2 Beschrijving opleidingsvraag Home 't Neerhof

In januari 2010 werd een elektronische zorgdossier in gebruik genomen. De verpleegkundigen zijn hiermee nog gestart in 2009, maar het ging enkel over het invoeren en lezen van medicatiegegevens. Vanaf januari werd het systeem uitgebreid naar zorggegevens.

3.2.9.3 Beschrijving aanpak Home 't Neerhof

3.2.9.3.1 Vooronderzoek

De GODW-coach nam bij wijze van vooronderzoek deel aan een opleiding van de producent van het elektronische zorgdossier. Hierdoor maakte ze kennis met technische kant van de zaak.

Aangezien bij aanvang van de lessen, het zorgdossier nog niet gebruikt werd in het rust en verzorgingstehuis, werd er beslist dat de GODW-coach zich vooral zou bezig houden met het coachen van de basisvaardigheden ICT.



3.2.9.3.2 Screening

De screening gebeurde in eerste instantie bij de verpleegkundigen. Zij zouden eerst starten met het elektronische zorgdossier. Vermits de implementatie van het elektronische zorgdossier nog niet echt van start gegaan was, testte de GODW-coach de mensen op basiscompetenties ICT.

De GODW-coach vroeg de cursisten een aantal taken uit te voeren op de computer zoals:

- de computer aanzetten
- een tekst typen in Word (met aandacht voor leestekens, gebruik van toetsen, vlotheid navigeren, ...)
- iets zoeken op internet
- een document opslaan
- een document kopiëren, verwijderen, ...

Al vlug werd duidelijk dat maar 2 werknemers van de 6 gescreenden moeilijkheden hebben met bovenstaande zaken.

De ene cursist (cursist 1) heeft nog nooit aan een computer gezeten en bij hem moet nog alles aangeleerd worden. De andere cursist (cursist 2) zit al in een iets verder stadium. Ze kent een aantal basisvaardigheden (zoals computer aanzetten, tekst typen, document sluiten, ...) maar alles gaat heel erg moeizaam na lang twijfelen. Het is dus aangewezen beide cursisten individueel te coachen.

Op latere datum werd er met dezelfde werkwijze een screening georganiseerd bij de verzorgenden. Hieruit kwam nog een derde cursist met beperkte computervaardigheden (cursist 3).

3.2.9.3.3 Coaching

3.2.9.3.3.1 Doelen

Als hoofddoel werd geformuleerd:

1. De cursist kan het elektronische zorgdossier gebruiken om op te zoeken welke zorgtaken er moeten gebeuren bij een bewoner.
2. De cursist kan het elektronische zorgdossier gebruiken om observaties en gedane zorgtaken te registreren.

Tussendoelen werden:

1. De cursist kan dubbelklikken, slepen, klikken, aanwijzen met de muis.
2. De cursist kan de schuifbalk gebruiken en de driehoekjes om naar boven en beneden te scrollen in een document.
3. De cursist kan werken met vensters: maximaliseren, minimaliseren, het venster verkleinen, het venster verplaatsen.



4. De cursist kan het toetsenbord (doeltreffend) gebruiken: de cijfertoetsen, de toetsen voor letters, leestekens, spaties, speciale toetsen zoals CTRL, ALT, ALT GR, ESC, de Entertoets, de shift-toetsen, de Caps Lock, de delete-toets, ...
5. De cursist kan in een selectiemenu de juiste opties kiezen/selecteren met behulp van de muis.
6. De cursist kan het elektronische zorgdossier op een correcte manier openen.

Aangezien beide cursisten weinig ervaring hebben met het gebruik van de computer werd een belangrijke doelstelling dat de GODW-coach hen wat vertrouwder zou maken met de computer zodat ze meer zelfvertrouwen zouden hebben wanneer ze dan echt met het elektronische zorgdossier moeten werken.

3.2.9.3.3.2 Methodiek

De coaching gebeurde individueel op de computer van de leidinggevende. Het elektronische zorgdossier was nog niet in gebruik. De GODW-coach focuste dus vooral op basis ICT-vaardigheden.

De individuele begeleiding duurde meestal een uur of anderhalf uur.

De GODW-coach liet de cursist aan de computer zitten en nam zelf plaats naast hem. De GODW-coach probeerde zo weinig mogelijk zelf de computer aan te raken, zodat de cursist ten volle leerde hoe de computer te gebruiken. De GODW-coach liet de cursist fouten maken en dingen zélf ontdekken zodat hij uit zijn fouten leert en dit daarna langer onthoudt. Zo liet de GODW-coach de cursist bijvoorbeeld zelf uitzoeken wat het verschil is tussen de deletetoets en de back spacetoeets.

De GODW-coach vroeg bij de tweede coachingsessie aan de cursist hoe het gaat met het werken met de computer en of hij specifieke computerproblemen ondervonden heeft sedert de vorige individuele coaching. Meestal had de cursist wel een of andere vraag. Zo niet, begonnen ze oefeningen te maken. De oefeningen zijn geïnspireerd op volgend lesmateriaal (cd-rom + websites)

- Help, een computer! (cd-rom van de VDAB)
- www.robcoers.nl
- www.addostuur.com/toetsenbord/over.htm
- <http://users.skynet.be/marleen.elen/index.htm>
- <http://www.rekenwonder.com>

Voor de cd-rom en de website van Open School (<http://users.skynet.be/marleen.elen/index.htm>) is dankbaar lesmateriaal. Op de websites staan heel wat bruikbare oefeningen die de computer telkens zelf verbetert waardoor de cursisten onmiddellijk feedback kregen op hun werk.



De GODW-coach noteerde telkens de vragen en problemen van de cursisten individueel zodat ze bij een volgend coachingsmoment wist wat de moeilijkheden waren en hiermee onmiddellijk terug aan de slag kon gaan.

In een laatste fase, werden deze basisvaardigheden al eens getoetst tijdens een eerste kennismaking met het elektronische zorgdossier. Alhoewel het elektronische zorgdossier nog niet in gebruik was, was deze fase toch zeer nuttig omdat het de mensen toeliet om hun basisvaardigheden te testen en zo ook hun initiële angst om in het zorgdossier te werken weg te nemen.

3.2.9.3.3 Lesmateriaal

- Help, een computer! (cd-rom van de VDAB waarvan het installatieprogramma ook te downloaden is op volgende link:
http://synerjob.apache03.hostbasket.com/eduportal/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,69/limit,40/limitstart,0/order,hits/dir,ASC/Itemid,52/)
- www.robcoers.nl
- www.addostuur.com/toetsenbord/over.htm
- <http://users.skynet.be/marleen.elen/index.htm>
- <http://www.rekenwonder.com>

3.2.9.3.4 Evaluatie

3.2.9.3.4.1 Evaluatie met de cursisten

Na de GODW-coaching werd aan de cursisten een formulier gegeven met een korte zelfevaluatie (wat kan ik nu?) en een evaluatie van de lessen.

Bijlage 39: Zelfevaluatie het Neerhof (BGODW p. 72)

De cursisten verkozen individuele lessen duidelijk boven groepslessen. Vooral de angst om vragen te stellen valt weg bij een dergelijke individuele begeleiding.

De cursisten evalueerden hun computervaardigheden na de lessen met een 8/10, terwijl dit voor de lessen een 5/10 was.

De cursisten gaven aan dat ze door de lessen vooral meer inzicht kregen en meer vlotheid verwierven op de pc. Door het feit dat ze al een eerste kennismaking hadden met het elektronische zorgdossier (waar ze de aangeleerde basisvaardigheden konden uittesten) verdween de angst om er in de toekomst mee te werken.



3.2.9.3.4.2 Evaluatie met de leidinggevenden

Het gesprek gebeurde aan de hand van de vragenlijst zelfevaluatie voor de cursist en dit evaluatiedocument voor Het Neerhof zelf.

Bijlage 40: Evaluatie coaching Het Neerhof (BGODW p. 73)

Er werd gestart met de bespreking van de cursisten. Hun vooruitgang werd besproken, maar ook hun mening over de GODW-coaching.

Vervolgens werd de mening van de leidinggevende gevraagd. Volgens haar beantwoordde het project volledig aan de vooropgestelde doelstelling. Het enige spijtige was dat het project niet drie maanden langer duurde. Voornamelijk door een vertraging bij de ontwikkelaar van het elektronische zorgdossier, werd pas nadien gestart met het gebruiken van het elektronische zorgdossier binnen het Neerhof. Nu werden enkel de ICT-basisvaardigheden geoefend en kwam al een eerste kennismaking aan bod met het elektronische zorgdossier. Dit was voor de betrokken cursisten echter zeer belangrijk. De opleiding was echt op hun lijf geschreven.

De leidinggevende vond individuele coaching veel beter en gericht dan groepslessen. Iedereen heeft individuele noden en behoeften. Individuele coaching laat toe om voor iedereen aandacht te hebben. Er is binnen Het Neerhof al genoeg aandacht voor de groep an sich. De leidinggevende kon ervaren dat de werknemers het leuk vonden dat er nu eens aandacht besteed werd aan individuen, zodat ze niet opgingen in een groep.

Indien de groep niet te groot zou zijn, zou er, voor een basiscursus ICT, volgens de leidinggevende eventueel ook gewerkt kunnen worden in niveaugroepjes. Dit zou tijdsbesparend kunnen zijn. Toch dacht ze dat het resultaat, met individuele coaching, op het einde groter is.

3.2.9.4 Vaststellingen

De GODW-coach en de leidinggevende stelden vast dat de timing van een GODW-project erg belangrijk is. De coaching gebeurde in dit geval enkele maanden te vroeg. Als het elektronische zorgdossier al meer op punt had gestaan, had de coach hierop dieper kunnen ingaan en zou er dus meer bereikt zijn.

De GODW-coach was gebonden aan een einddatum bij dit project. Dit is echter niet ideaal. Hierdoor heeft de GODW-coach enkel de basisvaardigheden ICT kunnen oefenen tijdens de coaching. Het eigenlijke oefenen in het zorgdossier is bijna niet aan bod kunnen komen. Ideaal gezien zou hier dus een tweede luik GODW moeten georganiseerd worden dat zich specifiek op het werken met het zorgdossier richt. Wegens tijdgebrek was dat niet mogelijk.



3.2.9.5 Gebruikt materiaal

Bijlage 39: Zelfevaluatie 't Neerhof (BGODW p. 72)

Bijlage 38: Evaluatie coaching 't Neerhof (BGODW p. 73)



3.2.10 RESIDENTIE DE VLAMME ZOTTEGEM

3.2.10.1 Beschrijving De Vlamme, Zottegem

Residentie De Vlamme is een open woon- en zorgomgeving voor senioren. Bij de verzorging wordt rekening gehouden met de behoeften en wensen van de resident, zodat zorg op maat kan geleverd worden. Er is steeds permanentie van medische verzorging en verpleging.

Residentie De Vlamme voorziet ook in paramedische verstrekkingen en ontspanning voor de bewoners.

Er zijn een 25-tal personeelsleden bij residentie De Vlamme: verzorgsters, verpleegkundigen, kine, ergo, onderhoud en keukenmedewerkers. Veel werknemers zijn reeds in dienst sinds de oprichting van het rusthuis. Maar er zijn ook enkele jonge krachten.

Er worden een 10-tal cursisten begeleid door de GODW-coach.

3.2.10.2 Beschrijving opleidingsvraag De Vlamme, Zottegem

Er is een nieuw zorgdossier in gebruik sinds enkele maanden. Iedereen heeft er dus al kennis mee gemaakt. Het systeem op zich is vrij eenvoudig, maar sommige werknemers ondervonden toch moeilijkheden bij het invoeren van gegevens (basis ICT). Enkele werknemers vonden dat dit dossier vertraging oplevert omdat het langer duurt om te typen dan om te schrijven (geen vlotte klaviervaardigheden).

De verzorgenden en de verpleegkundigen moeten in het systeem kunnen om volgende redenen:

- het dagboek lezen (welke observaties hadden de collega's bij de bewoners?)
- kijken of de taken veranderd zijn (bijvoorbeeld als iemand voortaan in bed moet gewassen worden in plaats van aan de lavabo)
- de observaties die ze zelf gedaan hebben invoeren in het systeem
- aftekenen

Het onderhoudspersoneel moet ook observaties kunnen invoeren.

Er was voorlopig slechts één computer. Dat was voorlopig genoeg om alle gegevens in te voeren. Er zijn wel plannen om te verbouwen en dan zouden er ook extra computers komen om het systeem nog vlotter in gebruik te nemen.



3.2.10.3 Beschrijving aanpak De Vlamme, Zottegem

3.2.10.3.1 Vooronderzoek

Via dit vooronderzoek zou de GODW-coach vertrouwd raken met het elektronische zorgdossier. De leidinggevende legde haar uit hoe de werknemers het zorgdossier moeten gebruiken.

De cursisten moeten volgende acties kunnen uitvoeren in het elektronische zorgdossier:

1. Ze moeten het dagboek kunnen lezen alvorens aan hun dienst te beginnen. In het dagboek staat eventueel nieuwe up-to-date informatie over de patiënt die de verzorgende moet weten alvorens aan zijn/haar dienst te beginnen. Volgens bepaalde selectiecriteria kan je selecteren op bewoner, medewerker, afdeling, data,...
2. Ze moeten het zorgplan van iedere patiënt kunnen raadplegen vooraleer hun dienst begint. Een zorgplan is een individuele fiche van de patiënt waar alle medische zorgen in vermeld staan. Het is belangrijk dat het verzorgende personeel enkel de gewijzigde zaken ziet.
3. Na hun dienst moeten ze alle observaties registreren. Belangrijk hierbij is onderscheid te maken tussen gewone registraties en valregistraties alsook de parameters (dit zijn de metingen: temperatuur, pols, stoelgang, glycemie, ...)

Deze registraties worden verstuurd naar het dagboek, maar enkel wanneer de informatie nuttig is voor de andere collega's. Registraties moeten ook telkens verbonden worden met een module, gelinkt aan het dossier van de klant, bijvoorbeeld psyche, voeding, wondzorg- en detailzorg, ... Soms kan de informatie onder verschillende modules opgeslagen worden.

Het is belangrijk om alle informatie altijd op te slaan.

4. Ze moeten aftekenen en uitloggen. Dit gaat via 'Zorgplanning'. Aftekenen taakplanning verpleegkundigen of verzorgenden. Kijken of alle taken uitgevoerd zijn. Zijn de taken niet uitgevoerd, dan moeten ze uit de lijst geschrapt worden.

De leidinggevende legde uit waarmee de meeste cursisten moeilijkheden ondervinden:

1. Bij het aftekenen wordt dikwijls vergeten om aan te duiden wat gedaan is en vooral wat NIET gedaan is.



2. In het dagboek komen dikwijls gaten voor. Dit komt omdat men dit vergeet te deleten bij de observaties.
3. De informatie wordt niet altijd juist gecatalogeerd. (Verbinden met modules)
4. In de zorgplanning is het belangrijk altijd te kijken naar de gewijzigde zorgplanning.
5. Sommigen ondervinden moeilijkheden bij het invullen van parameters. De valregistraties moeten altijd bij de valregistraties ondergebracht worden en niet bij de algemene.
6. Men vergeet soms uit te loggen.

Uit de informatie die de GODW-coach kreeg van de leidinggevende, werden leerdoelen opgesteld.

3.2.10.3.2 Screening

Tijdens de teamvergadering gaf de GODW-coach kort toelichting bij het project GODW.

Ze liet de werknemers zelf kiezen of ze wilden aansluiten bij de begeleiding. De geïnteresseerde mensen bleken ongeveer dezelfde werknemers te zijn dan deze gesuggereerd door de leidinggevende.

Tijdens de screening van een achttal mensen liet de GODW-coach iedereen één voor één bij haar, aan de computer, komen en vroeg ze het volgende:

1. Haar te tonen op de computer (in het programma van het elektronische zorgdossier) wat ze moeten doen vooraleer ze hun shift starten en na het beëindigen van hun shift.
2. Wat de werknemer momenteel nog het moeilijkste vindt bij het gebruik van het elektronische zorgdossier.
3. Hoe de werknemer tegenover het elektronische zorgdossier staat.

Bij het screenen werd er per cursist een screeningsdocument ingevuld.

Bijlage 41: Screening elektronische zorgdossier, De Vlamme (BGODW p. 74)

Na de screening bleek dat vooral de mensen aangeduid door de leidinggevende, nog moeilijkheden hadden met het uitvoeren van de computertaken.

3.2.10.3.3 Coaching

3.2.10.3.3.1 Doelen

Tijdens de coaching werd er gewerkt aan de volgende hoofdoelen:

Algemeen moeten de verzorgenden en verpleegkundigen het elektronische zorgdossier correct kunnen raadplegen en gebruiken, namelijk:



1. De cursisten kunnen het dagboek lezen alvorens aan hun dienst te beginnen.
2. De cursisten kunnen het zorgplan van iedere patiënt raadplegen vooraleer hun dienst begint.
3. Na hun dienst kunnen ze alle observaties registreren met onderscheid tussen valregistraties en parameters.
4. Ze kunnen correct aftekenen en uitloggen.

Tijdens het coachen naar bovenstaande doelstellingen werd nog aan andere neven-doelstellingen gewerkt bij de verplegenden en verzorgenden. Deze neven-doelstellingen zijn een voorwaarde om de hoofddoelstellingen te bereiken.

Bijvoorbeeld:

1. De cursisten kunnen het toetsenbord doeltreffend gebruiken: de cijfertoetsen, de toetsen voor letters, leestekens, spaties, speciale toetsen zoals CTRL, ALT, ALT GR, ESC, de Entertoets, de shift-toetsen, de Caps Lock, de delete-toets, ...
2. De cursisten kunnen de schuifbalk en de driehoekjes om naar boven en beneden te scrollen in een document gebruiken.
3. De cursisten kunnen werken met vensters binnen het elektronische zorgdossier: maximaliseren, minimaliseren, het venster verkleinen, het venster verplaatsen.
4. In de bewonersdossiers kunnen de cursisten probleemloos naar het eerste, het laatste, het volgende dossier navigeren met behulp van de juiste knoppen.
5. In een selectiemenu kunnen de cursisten de juiste opties kiezen/selecteren met behulp van de muis.
6. De cursisten kunnen het elektronische zorgdossier correct opstarten door te dubbelklikken.

3.2.10.3.3.2 Methodiek

De planning in dit rusthuis verliep op een interessante manier: de verantwoordelijke maakte een blad klaar met de datum waarop de GODW-coach zou komen. De geïnteresseerde cursisten konden hierop intekenen. Dit zorgde ervoor dat de cursisten gecoacht werden op momenten die hen goed uitkwamen.

De begeleiding gebeurde individueel en tijdens of aan het einde van de shift van de cursist. De GODW-coach liet de cursist aan de computer zitten en zat naast hem. De cursist moest enkele registraties doen in het zorgdossier waarbij de GODW-coach zo weinig mogelijk ingreep, zodat de cursist ten volle leerde hoe de computer en het elektronische zorgdossier te gebruiken. De GODW-coach liet de cursist fouten maken en dingen zélf ontdekken zodat hij uit zijn fouten zou leren en dit daarna langer zou onthouden. (bijvoorbeeld verschil delete/back spacetoets) Enkel wanneer de cursist een probleem tegenkwam waar hij niet zelf uit kwam, hielp de GODW-coach. Wanneer de GODW-coach hielp, deed ze dat eerder door een hint te geven dan onmiddellijk te zeggen wat de cursist moest doen. Zo moedigde ze de cursist aan zo veel mogelijk zelf zijn weg te zoeken in het elektronische zorgdossier.



De GODW-coach vroeg tijdens de tweede sessie aan de cursist hoe het ging en of hij specifieke moeilijkheden ondervond sedert de vorige individuele coaching. Meestal had de cursist wel een of andere vraag. Met deze concrete probleemsituatie ging de GODW-coach aan de slag.

Indien er geen vragen waren, overliep de GODW-coach met de cursist alle taken die de verzorgende of verplegende dagelijks moet doen in het elektronische zorgdossier en dan kwamen er meestal wel moeilijkheden of vragen naar boven.

Hier enkele voorbeelden van concrete vragen van cursisten:

- Wanneer ik mijn observaties ingeef, schrijf ik veel te lange zinnen. Ik gebruik geen leestekens of hoofdletters. Dit zorgt soms voor verwarring bij de collega's wanneer zij het dagboek moeten raadplegen. Hoe leer ik correct te typen met de juiste lees –en hoofdtekens?
- Ik vergeet altijd hoe ik correct moet afsluiten. Kunnen we dit nog eens herhalen?
- Hoe moet ik de taken die ik niet uitgevoerd heb, aanduiden bij het aftekenen?
- In het dagboek wil ik de lege lijnen observaties wissen. Hoe doe ik dit?
- Hoe kan ik de juiste parameters opzoeken met behulp van de selectiemenu's?
- Hoe kan ik mijn ingevoerde gegevens controleren in het dagboek?
- Waarvoor dienen de pijltjestoetsen nu weer?
- Wat is het verschil tussen de delete en de backspace-toets?
- Hoe kan ik gemakkelijk naar boven en beneden in een document?
- Hoe kan ik gemakkelijk en snel een bewoner opzoeken?

De GODW-coach noteerde telkens de vragen en knelpunten van de cursisten individueel zodat ze bij een volgend coachingsmoment wist wat de moeilijkheden waren en dit onmiddellijk kon herhalen.

3.2.10.3.3 Lesmateriaal

De leidinggevende had een checklist gemaakt waarop kort de verschillende stappen staan die de verzorgende/verpleegkundige moet doorlopen in het elektronische zorgdossier. Deze checklist werd af en toe ter hand genomen. Verder werd er enkel in de praktijk geoefend, niet op papier.

3.2.10.3.4 Evaluatie

3.2.10.3.4.1 Permanente evaluatie

Tijdens de coaching werd door de GODW-coach en de leidinggevende van het rusthuis regelmatig informeel overleg gepleegd om de vorderingen op de werkvloer op te volgen.



3.2.10.3.4.2 Zelfevaluatie cursisten

Na de sessies werd aan de cursisten een formulier gegeven met een korte zelfevaluatie: 'Wat kan ik nu?' en een evaluatie van de lessen.

Bijlage 42: Zelfevaluatie De Vlamme (BGODW p. 75)

De meeste cursisten verkiezen individuele lessen boven groepslessen, zeker bij dit soort computerlessen. Vooral de angst om vragen te stellen, valt weg bij een dergelijke individuele begeleiding.

De meeste cursisten evalueerden zichzelf na de lessen met een 8/10 voor wat betreft kennis van het zorgdossier. Voor de aanvang van de coaching was dit een 6/10.

De cursisten gaven aan dat ze door de lessen vooral meer inzicht kregen en meer vlotheid verworven hadden in het elektronische zorgdossier. Ook de angst om dingen fout te doen verdween.

3.2.10.3.4.3 Evaluatie met de leidinggevende

De GODW-coach en de leidinggevende zaten op het einde van de coachingsperiode samen om de vooruitgang van de cursisten te bespreken.

Bijlage 43: Evaluatieformulier, De Vlamme (BGODW p. 76)

De leidinggevende was heel tevreden met de vooruitgang van de cursisten. Ze merkte dat de cursisten beter met het zorgdossier kunnen werken. Als er zich toch nog moeilijkheden voordoen, vragen de cursisten sneller om hulp dan voor de coachingsperiode.

De leidinggevende was erg enthousiast over de GODW-werkwijze. Het project kwam als geroepen, het kaderde precies in de vraag van het bedrijf. De leidinggevende twijfelt eraan of ze zelf het elektronische zorgdossier goed en op een didactische manier uitlegt. Bovendien is het een tijdrovende bezigheid waarvoor er niet altijd ruimte is. Een externe GODW-coach biedt hier soelaas. De leidinggevende kreeg het gevoel dat de verzorgenden en verpleegkundigen gemakkelijker hun vragen stellen aan een externe persoon. De GODW-coach lokte dikwijls reële situaties uit, waardoor alles goed geoefend werd.

De leidinggevende ziet alleen maar voordelen. In een groepsles kunnen de mensen zich nog wegsteken als ze iets niet begrijpen. Bij individuele coaching kan dit niet, en komen vragen of onduidelijkheden onmiddellijk aan de oppervlakte.

Het vooronderzoek en de uitleg over het elektronische zorgdossier waren niet belastend, als je berekent wat je ervoor terugkrijgt. Tijdens de coaching waren er soms nog inhoudelijke vragen, maar dit was zeker niet storend.



In het begin van de coachingsperiode liep de planning vlot. Naarmate het aantal cursisten slonk, moesten cursisten soms speciaal voor de coaching naar het rusthuis komen, buiten de werkuren. Dit was niet ideaal. Maar de cursisten klaagden er niet over, dus vond de leidinggevende het ook geen probleem.

De leidinggevende van dit rusthuis merkte op dat ze erg tevreden was dat dit proefproject gratis was. Ze betwijfelt of er voldoende fondsen zouden zijn gevonden als deze opleiding betalend geweest was.

3.2.10.4 Vaststellingen

De vaststellingen bij dit project zijn de volgende:

Cursisten vinden een individuele aanpak interessanter dan een groepsaanpak. Voor dit rusthuis was het soms moeilijk om te organiseren dat alle cursisten aansluitend aanwezig zijn.

Voor dit rusthuis zou het moeilijk zijn een dergelijke opleiding te betalen.

3.2.10.5 Gebruikt materiaal

Bijlage 41: Screening Elektronische zorgdossier De Vlamme (BGODW p. 74)

Bijlage 42: Zelfevaluatie De Vlamme (BGODW p. 75)

Bijlage 43: Evaluatieformulier De Vlamme (BGODW p. 76)



3.2.11 SCHOONDERHAGE POLLARE

3.2.11.1 Beschrijving Schoonderhage Pollare

Schoonderhage is een voorziening binnen de zorg voor volwassen personen met een ernstige tot matige mentale beperking en is erkend door Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Momenteel vangen ze ongeveer 200 personen op in diverse woningen en dagbestedingscentra in de regio Aalst-Ninove-Herzele. Schoonderhage heeft ongeveer 140 medewerkers in dienst.

Het personeel dat voor GODW in aanmerking kwam, waren techniekers in de verschillende afdelingen en keukenpersoneel.

3.2.11.2 Beschrijving opleidingsvraag Schoonderhage Pollare

Enkele werknemers van de technische dienst van Schoonderhage kenden problemen met het gebruik van de toepassing Smartschool. Binnen deze toepassing moeten ze een mail kunnen lezen en beantwoorden, de agenda kunnen raadplegen en vervolledigen, op intradesk een document kunnen opzoeken en het programma WIKI gebruiken om herstellingen in te voeren en te raadplegen.

3.2.11.3 Beschrijving aanpak Schoonderhage Pollare

3.2.11.3.1 Vooronderzoek

De verantwoordelijke legde Smartschool uit aan de GODW-coach met behulp van de pc. Hij gaf de coach een login en paswoord. Deze werden doorheen de vorming gebruikt aangezien de werknemers dan nog niet over hun eigen login beschikten. De leidinggevende verduidelijkte welke problemen de werknemers ondervinden met Smartschool.

Aangezien het programma vrij uitgebreid is qua lay-out, ondervinden de werknemers vooral moeilijkheden met het correct vinden van de juiste iconen binnen het programma. Daarnaast kunnen ze niet snel typen.

3.2.11.3.2 Screening

De GODW-coach heeft een opdrachtenblad gemaakt waarin volgende vaardigheden aan bod komen: agenda raadplegen, een document opzoeken op intradesk, berichten lezen en beantwoorden.

Er werden 12 werknemers getest. Hieruit werden 7 cursisten geselecteerd.



3.2.11.3.3 Coaching

3.2.11.3.3.1 Doelen

1. De cursist wint vertrouwen en heeft minder tegenzin om met de computer te werken.
2. De cursist kan in- en uitloggen.
3. De cursist kan met de muis werken: klikken, dubbelklikken, selecteren, cursor op de juiste plaats zetten, verschil linker- en rechterknop.
4. De cursist kan het toetsenbord (doeltreffend) gebruiken: de cijfertoetsen, de toetsen voor letters, leestekens, spaties, speciale toetsen zoals de entertoets, de backspace-toets, ...
5. De cursist kan met de schuifbalken werken.
6. De cursist kan een menu openen en daar iets aanklikken.
7. De cursist kan een submenu openen, raadplegen en terug sluiten.
8. De cursist kan een document opzoeken via intradesk - bibliotheek.
9. De cursist kan de mail openen om zo mails te lezen, te beantwoorden en zelf op te stellen.
10. De cursist kan de agenda raadplegen, een afspraak invullen en verwijderen.
11. De cursist kan op smartschool eveneens het programma WIKI raadplegen en invullen.

3.2.11.3.3.2 Methodiek

De GODW-coach begeleidde de cursisten wekelijks elk een half uurtje individueel aan de computer gedurende 3 opeenvolgende weken.

Aan de hand van concrete werksituaties zocht de cursist zijn weg in het programma. De GODW-coach stelde sturende vragen.

De cursisten hadden problemen bij het analyseren van het scherm en de meesten hadden schrik om fouten te maken.

Het zoeken naar de bibliotheek ging vrij vlot omdat deze map effectief tussen de andere mappen staat. De cursisten klikken intradesk aan, hierin staat de map bibliotheek. Door het intikken van een woord krijgen ze alle mogelijke documenten die met het gezochte onderwerp te maken hebben. Daarna moeten ze het eigenlijke document openen door er op te klikken.

De agenda staat aangeduid in de rechterbovenhoek maar de meeste cursisten zien dit over het hoofd. De cursisten moeten wat zoeken om dit terug te vinden. Ook moeten ze in de agenda de maand aanduiden en door dan te klikken op de juiste dag, opent zich een scherm. Op dit scherm kan je het onderwerp onder het juiste uur noteren.

De mail wordt geopend door op het daartoe behorende icoon te klikken. Als de cursist de mail wil beantwoorden, moet hij klikken op het woord "beantwoorden". Binnen Smartschool is er ook een icoon 'Wiki'. Als de cursisten hierop klikken, krijgen



ze een overzicht van de reparaties die nog moeten gebeuren per locatie. Zo kunnen ze zien welke taken ze nog hebben. Als de technici de reparatie hebben uitgevoerd, kunnen ze dit in de tweede kolom noteren.

3.2.11.3.3 Lesmateriaal

De GODW-coach gebruikte als lesmateriaal uitsluitend de internettoepassing 'Smartschool'.

3.2.11.3.4 Evaluatie

3.2.11.3.4.1 Evaluatie met de cursisten

De cursisten kregen tijdens de laatste coachingssessie dezelfde oefening als bij de screening. Ze moesten dus zelfstandig inloggen, een mail lezen en beantwoorden, een agendapunt toevoegen en verwijderen en een document opzoeken via de bibliotheek.

De cursisten hadden hiermee na de coaching geen problemen meer.

3.2.11.3.4.2 Evaluatie met de leidinggevenden

De eindevaluatie vond een ruime maand na de laatste les plaats. Er werd aan de verantwoordelijke gevraagd of er bij de deelnemers beterschap is opgemerkt wat betreft het gebruik van 'Smartschool'.

De verantwoordelijke merkte een duidelijke vooruitgang doordat de deelnemers stilaan vlot met het programma werken en zelf zeggen dat ze er thuis ook mee werken.

Enkele cursisten zouden kort daarna de hoofdverantwoordelijkheid krijgen om via Smartschool de belangrijkste bestellingen in te voeren op vraag van hun collega's.

3.2.11.4 Vaststellingen

Eens de structuur van het programma duidelijk was, vonden de cursisten vrij snel hun weg binnen 'Smartschool'.

Vele cursisten oefenden thuis met de pc om de computervaardigheden sneller onder de knie te krijgen.

De coaching werd door zowel de cursisten, de leidinggevende als de GODW-coach zeer positief ervaren.



3.2.11.5 Gebruikt materiaal



Geen bijlagen



4 CONCLUSIES

4.1 Conclusies over het functionele geletterdheidconcept zelf

Bij alle proefprojecten wordt de individuele coaching door cursisten, leidinggevend en GODW-coaches als zeer positief ervaren.

Voor de leidinggevend zit het voordeel van individuele coaching vooral bij de planning. Het is gemakkelijker om elke werknemer apart te laten coachen, dan een opleiding te organiseren voor een volledig team of voor meerdere mensen tegelijkertijd.

De cursisten vinden het voordelig individueel gecoacht te worden omdat dit de vertrouwensrelatie met de coach versterkt. Ze voelen zich niet geïsoleerd en durven sneller aan te geven wanneer ze iets niet begrijpen.

De GODW-coach kan door de individuele coaching optimaal op maat van de cursist werken.

Het belang van een uitgebreid vooronderzoek en screening van de cursisten is niet te onderschatten bij GODW-coaching. In de meeste gevallen wordt pas na deze twee acties duidelijk welk opleidingsaanbod de GODW-coach binnen het bedrijf kan doen.

Bij GODW-coaching is het doel dat de cursist de (computer)toepassing, het document, ... leert te gebruiken. Aan de hand daarvan leert de cursist verschillende basisvaardigheden die nodig zijn bij deze toepassing. De transfer naar de werkvloer van deze vaardigheden is evident omdat er reeds geoefend is met de te gebruiken applicaties of documenten. De transfer naar nieuwe, nog niet ingeoefende toepassingen zal ook vlotter gaan aangezien daarvoor gedeeltelijk dezelfde basisvaardigheden zullen worden aangewend.

Door deze jobgerichte werkwijze komt men sneller tot een succeservaring bij de cursist. Wanneer de randvoorwaarden worden gerespecteerd, is er direct resultaat merkbaar op de werkvloer.

4.2 Conclusies met betrekking tot de doelgroep

De doelgroep moet goed afgebakend worden. GODW-coaching is bedoeld voor functioneel laaggeletterde werknemers en is niet aangewezen wanneer de cursist de basisvaardigheden die nodig zijn om zijn functie uit te oefenen al beheerst. GODW is eveneens niet aangewezen wanneer de cursist de vaardigheden nog niet beheerst, maar wel de mogelijkheid heeft deze zelfstandig onder de knie te krijgen of wanneer de kloof tussen de te verwerven vaardigheden en de reeds aanwezige vaardigheden te groot is. In dit laatste geval kan er een voortraject nodig zijn.



4.3 Conclusies met betrekking tot prospectie en recrutering

In de proefprojecten was basis ICT vaak ingangspoort in een bedrijf omdat dit een geletterdheidvraag is waarover weinig schroom bestaat. Het is aangewezen dat de GODW-coach in elk bedrijf waar hij terecht komt oog heeft voor andere geletterdheidvragen. Daaruit kunnen dan nieuwe GODW-projecten voortvloeien.

4.4 Conclusies met betrekking tot de competenties van de coach

De GODW-coach heeft specifieke competenties nodig om een GODW-project tot een goed einde te brengen. Zo is het belangrijk dat de coach de vaardigheden bezit om de transfer te maken van de geletterdheidvraag op de werkvloer naar doelen, een screeningsinstrument, het ontwikkelen van lesmateriaal, etc.

Daarnaast moet de coach bijzonder flexibel en constructief zijn om op de verschillende niveaus binnen het bedrijf goed te communiceren.

De GODW-coach moet op elk moment discreet omgaan met de informatie die wordt verzameld binnen de verschillende geledingen van het bedrijf en steeds de vertrouwensrelatie die wordt opgebouwd met de cursisten nauwgezet bewaken.



5 REFERENTIES EN NUTTIGE ADRESSEN

5.1 Referenties

5.1.1 Websites

- Website Plan geletterdheid verhogen:

<http://www.ond.vlaanderen.be/geletterdheid/>

- VDAB:

<http://www.vdab.be>

- Centrum voor Basiseducatie:

<http://www.basiseducatie.be/>

- Europees Sociaal Fonds:

<http://www.esf-agentschap.be/>

- Websites in verband met basis ICT:

1. Help, een computer

http://synerjob.apache03.hostbasket.com/eduportal/component/option,com_d ocman/task,cat_view/gid,69/limit,40/limitstart,0/order,hits/dir,ASC/Itemid,52/

2. Muistrainer van 'Coers Internet Trainingen'

<http://www.robcoers.nl>

3. Toetsenbord- en Muistrainer van 'Addostuur'

<http://www.addostuur.com/toetsenbord/over.htm>

4. Inleiding ICT van Open School Antwerpen

<http://users.skynet.be/marleen.elen/index.htm>

5. Toetsenbord- en muistrainer van 'Rekenwonder'

<http://www.rekenwonder.com>



5.2 Nuttige adressen

- Wablieft, Tekstadvies
Kardinaal Mercierplein 1, 2800 Mechelen, Tel. 015 44 65 10

- CBE Leuven - Hageland
E. Ruelensvest 127, 3001 Leuven, Tel. 016 22 10 68
Veemarkt 14, 3290 Diest, Tel. 013 32 23 56 (Katlijn Willems)

- CBE Waas & Dender
E. Van Winckellaan 23, 9200 Dendermonde, Tel. 052 258 278 (Katty Vandroogenbroeck)