



**Q-Academy**

OPLEIDING • TRAINING • COACHING



**TRAININGEN 2019**

**Bedrijfsvoering en doelmatigheid Care**



# Inhoud

## **Trainingen financiën, planning & control en zorgadministratie**

Financieel management voor niet-financiële managers	5
Businesscases toepassen	6
Planning & Control van de toekomst	8
Excel voor de zorgadministratie	9
Dashboards in Excel	10
Risicoanalyse zorgregistratie	11
Zorgadministratie nieuwe stijl	12
De veranderende rol van de manager Zorgadministratie	13
Kostprijsberekening in de ouderenzorg	14
Kostprijsberekening in de GRZ	15
Werken als AO- of IC-medewerker	16
AO/IC-audits	17
Stoomcursus DBC's GGZ	18
Stoomcursus Horizontaal Toezicht in de GGZ	19
GGZ-zorgadministratie nieuwe stijl	20
Stoomcursus DBC's voor de GRZ	21
Relatiebeheer en accountmanagement	22

## **Trainingen doelmatigheid**

Value-Based Health Care en integrale zorg	24
Continu verbeteren	25
Lean management	26
Lean Six Sigma Yellow, Green en Black Belt	27
Verdiepingstraining zorgpaden in de GRZ	29
Zorglogistiek: efficiënt inrichten van uw afdeling	30
Roosterbeleid voor de zorg	31
Slimmer roosteren	32

*Vervolg >*

## Vaardigheidstrainingen

Overzicht vaardigheidstrainingen	34
Leiderschapsontwikkeling	37
Effectieve persoonlijke communicatie	38

## Post HBO

Post bachelor opleiding Consulent Wmo, Wlz en Jeugdwet	40
--------------------------------------------------------	----

*< terug*

### Vanaf pagina 5

**TIP**

Klik op de titels van de trainingen om naar de website te gaan

TERUG  
naar  
INHOUD

# Q-Academy, opleidingspartner voor de zorg

De complexere wordende zorg vraagt veel van uw medewerkers. Het telkens meebewegen met interne en externe ontwikkelingen vraagt om een lerende organisatie, die continu investeert in de ontwikkeling van medewerkers. Vanuit onze passie voor de zorg vergroten wij graag uw kennis, vaardigheden en competenties op het gebied van **bedrijfsvoering, kwaliteit & veiligheid, doelmatigheid en leiderschap**. Dit doen we met training & opleiding, gaming en coaching. Onze trainers zijn consultants van Q-Consult Zorg en daarnaast werken wij met externe trainers uit onze vaste pool. Dit resulteert in een praktijkgericht aanbod dat direct aansluit op de laatste ontwikkelingen in de zorg. Ook zijn wij graag uw sparringpartner voor advies en coaching bij uiteenlopende vraagstukken waar u mee te maken heeft.

## Onze trainingen kenmerken zich door:

- Up-to-date aanbod gebaseerd op de laatste ontwikkelingen in de zorg.
- Een interactieve en praktijkgerichte insteek.
- Werken met procesbeschrijvingen, procedures en casussen uit uw eigen organisatie.
- Veel mogelijkheden tot oefenen.
- Leren met én van elkaar.
- Gericht feedback van de trainers.
- Deskundige trainers met veel praktijkervaring.
- Diverse geaccrediteerde trainingen.

## Praktische informatie

**Locatie en data:** alle open trainingen vinden plaats aan de Oudlaan in Utrecht. Kijk voor actuele trainingsdata op [www.qacademy.nl](http://www.qacademy.nl).

**Inschrijven:** op [www.qacademy.nl](http://www.qacademy.nl) kunt u zich inschrijven voor de open trainingen (vrijgesteld van btw).

**Incompany:** al onze trainingen verzorgen wij ook op maat bij u op locatie, volledig afgestemd op de specifieke behoeftes van uw organisatie of afdeling.

**Meer informatie?** Neem contact op met Q-Academy via 088 102 09 50 of [informatie@qacademy.nl](mailto:informatie@qacademy.nl).

Onze trainingen op het gebied van Kwaliteit & Veiligheid: zie [www.qacademy.nl](http://www.qacademy.nl) of vraag de brochure aan.

# TRAININGEN

Financiën, planning & control  
en zorgadministratie

## TIP

Klik op de titels van de  
trainingen om naar de  
website te gaan

TERUG  
naar  
INHOUD

# Financieel management voor niet-financiële managers in de zorg

Managers in de zorg worden bijna dagelijks geconfronteerd met financiële termen en bedrijfseconomische kwesties. Van u wordt verwacht dat u financiële overzichten begrijpt, budgetten kunt opstellen en kunt sturen op cijfers. Wilt u grip hebben op de financiën? En wilt u dezelfde taal spreken als de financiële managers binnen uw organisatie?

Vanuit de theorie gaat u direct aan de slag met oefeningen en casuïstiek. De op het oog lastige en saaie onderwerpen worden op een praktische en boeiende wijze behandeld.

## Aan bod komt

- Financiering van de zorg en inleiding financieel management: begrippen, kostensoorten/-plaatsen, balans, winst- en verliesrekening.
- Jaarverslag.
- Interne budgettering: planning & controlcyclus, budgetsoorten, relatie begroting en interne budgetten, opstellen (eigen) begroting, opstellen/bewaken/verdedigen afdelingsbudget, kostprijzen en verkoopprijzen.
- Exploitatie: managementinformatie en realisatieoverzichten.
- Rapportage: verantwoording afleggen, voortgangsgesprekken en interne onderhandelingen.

**Voor: (afdelings/locatie)directeuren, (regio/zorg/locatie)managers, clusterhoofden en leidinggevenden met budgetverantwoordelijkheid uit alle sectoren van de zorg**

# Businesscases toepassen

Als manager krijgt u steeds meer verantwoordelijkheden. Het maken van strategische, beleidsmatige en financiële keuzes is aan de orde van de dag. Denk hierbij aan nieuwe producten en organisaties die in de markt worden gezet (zorgzwaartepakketten, ZBC's), of het herinrichten van zorgprocessen: de aanschaf van een nieuw registratiesysteem, het uitbreiden van OK-capaciteit of het aantrekken van een extra medisch specialist/behandelaar. Ook verwachten inkopende partijen als zorgverzekeraars en gemeenten steeds vaker een goede onderbouwing van de plannen. Dit vraagt om het werken met businesscases.

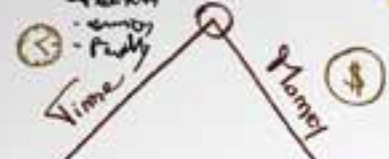
Een goed onderbouwde businesscase helpt u tot de juiste strategische en financiële beslissing te komen. Maar hoe stelt u een goede businesscase op? Waar moet u rekening mee houden? En hoe kunt u de businesscase gebruiken in het beslissingsproces?

## Aan bod komt

- Inleiding businesscases: doel, proces, betrokkenen, gebruikers.
- De onderdelen van een businesscase: situatie, vraag, rollen, planning, kansen, bedreigingen, etc.
- Het beoordelen van een businesscase.
- Het opstellen van een businesscase.
- Verdieping risicoanalyse: tegen welke risico's kunt u aanlopen en hoe gaat u hiermee om?

**Voor: cluster-/(zorg)managers, afdelingshoofden, teamleiders, teamcoördinatoren, marketing- en beleidsadviseurs en alle andere medewerkers die te maken krijgen met businesscases**





- Social Network
- Apps
- SMS
- Future
- Blog
- Job



# THIS YEAR

2018

# Planning & Control van de toekomst

Marktwerking in de zorg neemt toe. Dit uit zich in de aard van de onderhandelingen met contractspartijen, in de contractering en in de relatie met externe partijen. Zorgorganisaties moeten deze afspraken vertalen naar hun eigen interne organisatie en vervolgens moet hierop worden gestuurd. De afdeling Planning & Control vervult hierin een steeds belangrijker rol. Een rol die andere competenties vraagt: strong controllership.

De rol van Planning & Control verschuift van achteraf verantwoordelijk naar proactief sturen door management (en medisch specialisten) tijdig en gericht te adviseren. Naast inzicht in schadelastontwikkeling, contracten en portfoliomanagement heeft u nu ook andere vaardigheden nodig: communicatie- en adviesvaardigheden. Hoe gaat u met informatie naar een afdeling? Wat communiceert u dan en hoe zorgt u ervoor dat men wat doet met uw advies?

## Aan bod komt

- Actuele ontwikkelingen: DBC's, Wlz, Wmo, marktwerking, zorgprofielen, kostprijzen, AO/IC, risicomanagement, contracteren en onderhandelen.
- Strong controllership: van kosten naar opbrengsten, schadelastjaar, huishoudboekje voor zelfsturende teams, van verantwoording naar sturing en extern verbinden met intern.
- De rol van de adviseur: proactief handelen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Adviesvaardigheden: communiceren, het adviesproces, verschillende adviesstijlen, het adviesgesprek en omgaan met weerstand.

**Voor: medewerkers Planning & Control, business intelligence, informatieanalisten en stafmedewerkers EAD of FC&I**

# Excel voor de zorgadministratie

Informatieverwerking in de zorg wordt steeds belangrijker, vooral voor de afdeling zorgadministratie. De hoeveelheid informatie die de afdeling binnenkomt, wordt verwerkt en de afdeling weer verlaat, wordt niet alleen steeds meer, maar ook steeds complexer. Deze beweging vraagt van medewerkers nieuwe kennis en expertise, zowel inhoudelijk als op analytisch vlak. Excel is daarbij hét programma om cijfers uit te draaien, inzichtelijk te maken, analyses op uit te voeren en rapportages mee te maken.

Met Excel kunt u data ordenen, analyseren, beoordelen en visualiseren. Het programma is inmiddels ver doorontwikkeld en kent vele functionaliteiten. Zelf de mogelijkheden van Excel 'uitvogelen' kost veel tijd en energie, met als gevolg dat andere werkzaamheden blijven liggen. Wilt u meer handigheid in Excel hebben? Wilt u leren hoe u uw eigen werkzaamheden efficiënter en effectiever kunt uitvoeren?

In deze toegepaste Exceltraining leren de deelnemers op hun eigen niveau de mogelijkheden van Excel kennen, met als doel deze kennis direct toe te kunnen passen in de praktijk. Dit betekent dat de training geschikt is voor zowel beginners als gevorderden en dus uitdaging voor iedereen biedt. U gaat aan de slag met uw eigen ingebrachte casussen en data.

## Aan bod komt

- Het bewerken van ruwe rapportages tot informatie.
- Efficiënt werken met (grote) Excelbestanden (zoals uitvullijsten of uitdraaien van geleverde zorg).
- Analyseren en vergelijken van oude en nieuwe lijsten uit uw registratiesystemen.
- Ondersteunen bij controles van gemeenten of zorgverzekeraars.
- Efficiënt werklijsten leren opstellen, controleren en wegwerken.
- Registratie- of productiegegevens inzichtelijk maken.

**Voor: managers en medewerkers van zorgadministraties uit de VVT, GHZ, Jeugdzorg en GGZ**

# Dashboards in Excel

Bent u op zoek naar trends en patronen in uw data om deze te vertalen naar concrete en begrijpelijke stuurinformatie? Zet de volgende stap in uw Excel-vaardigheden en krijg meer inzicht in en grip op uw zorgorganisatie!

Door een dynamisch dashboard in Excel te maken, structureert en visualiseert u uw datasets en kunt u informatie vanuit verschillende perspectieven bekijken. Met één druk op de knop wisselt u van invalshoek en zoomt u in op dieperliggende niveaus. Zo kunt u bijvoorbeeld eenvoudig de verschillen en overeenkomsten tussen afdelingen en individuen, maar ook tussen periodes in de tijd, inzichtelijk maken.

Tijdens de training leert u zo'n dashboard te maken aan de hand van drie universeel toepasbare voorbeelden. U doorloopt alle benodigde stappen in Excel, zoals het maken van een gestructureerde dataset; het creëren van interactie tussen een draaitabel en het dashboard; en het visualiseren van uw data in een grafiek die meeverandert met de gemaakte selecties. Het resultaat is een compleet en dynamisch dashboard en de kennis om hier zelf mee aan de slag te gaan.

## Aan bod komt

- Wat zijn de mogelijkheden en meerwaarde van dashboards in Excel?
- De eigenschappen van een gestructureerde dataset (+ tips & tricks).
- Wat is een draaitabel en waar wordt het voor gebruikt?
- Een (complexe) draaitabel maken en gebruiken in een dashboard.
- Visualiseren in een grafiek en de grafiek mee laten veranderen met gemaakte selecties.

**Voor: iedereen die geïnteresseerd is om zijn/haar Excel-vaardigheden naar een hoger niveau te brengen en aan de slag wil gaan met dashboards**

# Risicoanalyse zorgregistratie

Door de hervormingen in de langdurige zorg hebben zorgaanbieders te maken met verschillende financiers, zoals zorgverzekeraars, gemeenten en zorgkantoren. Deze financiers kennen allemaal hun eigen aanpak, procedures en communicatie. Dat betekent dat zorgadministraties van zorgaanbieders hun processen hierop dienen in te richten. Daarvoor is het van belang om alle risico's in beeld te hebben. Vanuit de hoek van kwaliteit & veiligheid kennen we diverse methoden om prospectieve risicoanalyses (PRA) uit te voeren. Q-Consult Zorg heeft op basis van één van deze methoden een aanpak ontwikkeld om risicoanalyses uit te voeren op registratieprocessen. In deze training maakt u kennis met deze aanpak. U leert de methode toe te passen door te oefenen met een registratieproces uit uw eigen organisatie.

## Aan bod komt

- Prospectieve risicoanalyse (PRA): model voor gestructureerde risicoanalyse, doel en toegevoegde waarde PRA voor zorgregistratie en stappen PRA.
- Uitvoeren PRA op een zorgregistratieproces: meest risicovolle stappen, faalwijzen per processtap,
- oorzaken per faalwijze, risico's en verbetermaatregelen.
- Invoeren, opvolgen en monitoren van voorgestelde verbetermaatregelen: prioritering benoemde risico's, constructieve verbetermaatregelen en implementeren verbetermaatregelen.

**Voor: hoofden en medewerkers financiën/zorgadministratie, medewerkers AO en/of IC, zorgmanagers en afdelingshoofden**

# Zorgadministratie nieuwe stijl

Ingrijpende veranderingen als de hervorming in de langdurige zorg en zelforganisatie zorgen ervoor dat het administratieve proces verandert voor zorgaanbieders in de langdurige zorg en Jeugdzorg.

In deze nieuwe situatie krijgt de zorgadministratie steeds meer een adviserende functie. Naast alle reguliere zorgadministratietaken, gaat de zorgadministrateur nu ook bepaalde afdelingen of personen proactief benaderen. Door samen te werken met de afdelingen zorgcontractering, financiën en ICT kan de zorgadministratie het primaire proces goed faciliteren en adviseren over registratie en relevante wijzigingen. Maar hoe doet u dit? Waar vindt u relevante informatie? Hoe gaat u met deze informatie naar een afdeling? Wat communiceert u dan en hoe zorgt u ervoor dat men iets doet met uw advies? Dat leert u tijdens deze training.

## Aan bod komt

- Algemene kennis: hervormingen in de langdurige zorg, verschillen in registratie per wetgeving, berichtenverkeer met zorgkantoor/verzekeraar en gemeenten, cliëntenproces versus registratieproces.
- Registratie knelpunten: knelpunten per wetgeving, oplossingen in ICT, managementinformatie en proces.
- De rol van de adviseur: samenwerken, zelforganisatie, proactief handelen, taken/verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Adviesvaardigheden: inzicht in de eigen adviesstijl door middel van de DISC-analyse, van communiceren naar adviseren, het adviesproces, adviesstijlen, het adviesgesprek.
- Diverse opdrachten, praktijksituaties, discussie en ervaringen.

**Voor: medewerkers zorgadministratie in de VVT, GHZ, GGZ en jeugdzorg**

# De veranderende rol van de manager Zorgadministratie

## *Soepel inspelen op de wensen van uw afdeling en op de toekomst*

Ingrijpende veranderingen als prestatiebekostiging, Horizontaal Toezicht, hervorming langdurige zorg en zelforganisatie zorgen ervoor dat het administratieve proces van zorgaanbieders verandert. Het administratieve en het primaire proces komen steeds dichterbij elkaar. In de praktijk vraagt dit (naast de reguliere zorgadministratietaken) nogal wat nieuwe vaardigheden van uw medewerkers: kennis en toepassing van verschillende wet- en regelgeving, proactief afdelingen benaderen en adviseren over de registratie.

Deze nieuwe manier van werken op de zorgadministratie vraagt ook nogal wat van u als manager! Leidinggeven vanuit de inhoud is niet meer voldoende, andere vaardigheden zijn gewenst. Hoe kunt u beter invulling aan uw rol als manager geven en daardoor beter inspelen op de wensen van uw medewerkers en op de toekomstbestendigheid van uw afdeling?

### Aan bod komt

- Actuele ontwikkelingen: (nieuwe) wet- en regelgeving, marktwerking, Horizontaal Toezicht, invloed van interne en externe partijen op de zorgadministratie.
- Veranderende rol van de zorgadministratie en haar medewerkers.
- Veranderende rol van de manager Zorgadministratie: welke vaardigheden zijn gewenst?
- Randvoorwaarden vanuit de organisatie om deze veranderende rol goed te kunnen vervullen.
- Wat kunt u zelf in gang zetten om uw functie beter in te richten?
- Het DISC-model en uw DISC-persoonlijkheidsprofiel: inzicht in uzelf en in uw medewerkers helpen u om soepel mee te bewegen met uw afdeling.
- Leiderschapsstijlen: wat werkt wel en wat werkt niet?
- Teamniveaus: welke zijn er en waar wilt u naartoe met uw team?
- Coachingsmodellen: welke passen er bij u en bij uw afdeling?

**Voor: hoofden en managers van zorgadministraties van instellingen uit alle sectoren van de zorg**

# Kostprijsberekening in de ouderenzorg

Prestatiebekostiging heeft als gevolg dat uw zorgorganisatie steeds meer financieel risico loopt. Met de overhevelingen naar de Zorgverzekeringswet en Wmo worden de onzekerheden nog groter. Hierdoor ontstaat steeds meer behoefte aan financiële stuurinformatie om 'in control' te zijn. Het hebben van betrouwbare kostprijzen is hierbij een onmisbare schakel. In de praktijk blijkt het bepalen van kostprijzen vaak een moeizaam traject. Kostprijzen bieden handvatten om uw organisatie te sturen en om uw bedrijfsvoering naar een hoger niveau te tillen.

Tijdens deze training krijgt u inzicht in uw eigen kostprijzen (van bijvoorbeeld ZZP's of dagbesteding), die u kunt vergelijken met de afgesproken tarieven. Maakt uw organisatie 'winst' of 'verlies' voor uw portfolio?

## Aan bod komt

- Actuele ontwikkelingen: ZZP, DBC, Wmo, Wlz, bekostiging en de gevolgen voor uw organisatie.
- Kostprijsberekening: theorie, uitleg kostprijzen.
- Maken eigen kostprijsberekening.
- Formuleren van AO-verbeterpunten.
- Reflectie op het kostprijstraject per organisatie.

Na afloop van deze training heeft u uw eigen (concept)kostprijzen. Met onze kostenverdeelstaatmethode is het mogelijk de berekeningen met Excel zeer efficiënt en goedkoop te doen zonder aan betrouwbaarheid in te leveren.

**Voor: managers en medewerkers van financiële afdelingen binnen VVT-instellingen**



# Kostprijsberekening in de GRZ

De geriatrische revalidatiezorg (GRZ) is overgeheveld van de AWBZ naar de Zorgverzekeringswet. Dat betekent dat GRZ-instellingen moeten registreren en factureren in DBC's. Ondertussen maakt u met alle verzekeraarclusters afzonderlijk inkoopafspraken en wordt er steeds meer gestuurd op scherpe tarieven. Inzicht in uw eigen kosten en opbrengsten wordt hierdoor dus nog belangrijker.

Met behulp van betrouwbare kostprijzen heeft u als zorgaanbieder handvatten om te sturen en om uw bedrijfsvoering naar een hoger niveau te tillen. U krijgt zicht op uw eigen kosten in combinatie met uw eigen afgesproken GRZ-tarieven. Heeft uw instelling komend jaar 'winst' of 'verlies' voor GRZ-cliënten? En waar liggen eventuele verbeterpunten?

Met onze kostenverdeelstaatmethode is het mogelijk de berekeningen met Excel zeer efficiënt en goedkoop te doen zonder aan betrouwbaarheid in te leveren.

## Aan bod komt

- Actuele ontwikkelingen: ZPP, DBC, registratie, bekostiging en de gevolgen voor uw organisatie.
- Kostprijsberekening: theorie, uitleg kostprijzen in de GRZ.
- Maken eigen kostprijsberekening.
- Formuleren van AO-verbeterpunten.
- Reflectie op het kostprijstraject.

Na afloop van deze training heeft u uw eigen (concept)GRZ-kostprijzen. Tevens heeft u de basis gelegd voor een eigen kostprijsmodel voor verdere (kostprijs)calculaties.

**Voor: managers en medewerkers van financiële afdelingen binnen VVT-instellingen die geriatrische revalidatiezorg bieden**

## Werken als AO- of IC-medewerker

Correct declareren staat hoog op de agenda. De NZa spreekt bestuurders van zorginstellingen en medisch specialisten hierop aan. Ook bepalen zorgorganisaties hoe zij Horizontaal Toezicht samen met zorgverzekeraars gaan inrichten. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor uw administratieve organisatie en uw interne controle?

Intern wilt u uw bedrijfsvoering goed op orde hebben en inmiddels weet u ook dat de gevolgen van de invoering van prestatiebekostiging voor uw organisatie groot kunnen zijn. Maar waar zitten de risico's? Hoe zorgt u dat uw processen goed zijn ingericht en uw (bron)registratie op orde is? En op welke wijze controleert u of u correct declareert? Wat zijn de financiële risico's en gevolgen voor uw organisatie en hoe houdt u deze beheersbaar? In deze training staan de taken rondom het inrichten van de administratieve organisatie en het uitvoeren van een goede interne controle centraal.

### Aan bod komt

- Recente ontwikkelingen: convenant AO/IC, wijzigingen wet- en regelgeving, Horizontaal Toezicht en zelfonderzoeken.
- Administratieve organisatie: functiescheiding en TVB's, procedures en werkinstructies, periodieke instructies. Wat is minimaal noodzakelijk?
- Interne controle: rollen, IC-plan, risico's, steekproeven, interne audits, (verantwoordings)rapportages.

**Voor: medewerkers in zorginstellingen die de rol van AO- of IC-medewerker vervullen**

## A0/IC-audits

Organisaties moeten zich extern over de gedeclareerde omzet verantwoorden. Hierdoor krijgt de AO-IC een steeds belangrijkere rol. Zowel de processen, werkinstructies en taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (TVB's), als de interne controle moeten goed ingericht zijn. Alleen een steekproef voor de interne controle is niet genoeg meer.

In de kwaliteitszorg worden interne auditgesprekken ingezet om continu te kunnen verbeteren. Op basis van deze interne audits kan de verbetercyclus worden doorlopen. Ook binnen de Interne Controle (IC) kunnen auditgesprekken een belangrijke rol spelen. Namelijk als onafhankelijke partij kan een IC-er bij uitstek beoordelen of het proces loopt volgens afspraak en aangeven waar knelpunten met betrekking tot de registratie zitten.

### Aan bod komt

- Ontwikkelingen aangaande AO en IC: wet- en regelgeving, Horizontaal Toezicht.
- Noodzaak van reguliere procescontroles.
- Doel, waarde en resultaat van procesgerichte audits.
- Opbouw en uitvoering van een interne audit en de rol van de interne auditor.
- Wat zijn auditvaardigheden? Hoe zet u deze in?
- Hoe krijgt u inzicht in het verloop van het proces in de praktijk?
- Hoe vraagt u door naar de sterke punten en de verbeterpunten in een proces?
- Hoe herkent u risico's in een proces en vraagt u daarop door?
- Hoe en aan wie rapporteert u kort en bondig over de feitelijke bevindingen?

**Voor: medewerkers die een rol hebben in het AO- en/of IC-proces: medewerkers AO en IC, hoofden medische- en zorgadministratie, zorgadministrateurs, DBC staf- en beleidsmedewerkers, kwaliteitsmanagers, algemeen auditoren, financieel economische leidinggevenden en medewerkers**

# Stoomcursus DBC's GGZ

In de GGZ is prestatiebekostiging ingevoerd. Dit betekent dat GGZ-organisaties worden betaald voor de zorgprestaties die zij leveren en dus niet meer automatisch geld ontvangen. Een goede bronregistratie is de basis, waarbij kennis van DBC's van groot belang is. Hoe zit de systematiek in elkaar? Wat mag wel en wat mag niet? Waar zitten de knelpunten? Wat zijn de risico's en gevolgen voor uw organisatie? Hoe zorgt u voor een juiste, volledige en tijdige DBC-registratie?

Voor een GGZ-instelling is het van groot belang dat medewerkers goede kennis hebben van de DBC- en activiteitenregistratie. Deze stoomcursus geeft u de juiste kennis en handvatten om uw taken rond de DBC's goed uit te voeren. U krijgt een compleet en helder overzicht van alle facetten die te maken hebben met DBC's in de GGZ en hun onderlinge samenhang.

## Aan bod komt

- Landelijke ontwikkelingen: zelfonderzoek, Horizontaal Toezicht, basis GGZ, Jeugdwet, crisis DBC's, zorgclustermodel.
- DBC-systematiek: spelregels, bijzonderheden, registratieproces, activiteitenregistratie, rollen, taken en verantwoordelijkheden.
- Valideren: validatiefouten, afwijzingen en verbeterkansen.
- Belang van kwaliteit van bronregistratie.
- Zorgprofielen en productgroepen: inzicht hebben in eigen profielen.
- DBC's en zorgpaden.
- Diverse opdrachten en praktijkcases.

**Voor: medewerkers die betrokken zijn bij het DBC-proces en medewerkers uit andere branches die meer willen weten over DBC's in de GGZ**

# Stoomcursus Horizontaal Toezicht in de GGZ

## *In samenwerking met de Dimence Groep*

Er wordt veel aandacht besteed aan de rechtmatigheid van declaraties in de zorg. De huidige systematiek is complex en er zitten veel risico's in het registratieproces. Deze complexe regels, inefficiënte controles en onzekere omzet zijn de aanleiding geweest voor de eerste gesprekken over Horizontaal Toezicht. Met als doel: geen controles en herstelwerk achteraf, maar duidelijke afspraken vooraf tussen zorgaanbieder en zorgverzekeraar over de processen, gebaseerd op wederzijds vertrouwen.

GGZ Nederland en Zorgverzekeraars Nederland zijn een gezamenlijk project voor de invoering van Horizontaal Toezicht gestart in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. De **Dimence Groep** is de eerste GGZ-aanbieder die al op basis van Horizontaal Toezicht werkt.

In deze praktische en interactieve cursus komen alle relevante aspecten aan de orde die met Horizontaal Toezicht te maken hebben. De Dimence Groep illustreert de verschillende onderdelen met voorbeelden.

### Aan bod komt

- Recente ontwikkelingen: wat is Horizontaal Toezicht? Wat is de toegevoegde waarde?
- Three lines of defence: taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, cultuurverandering: betrokkenheid op alle niveaus.
- Uw administratieve organisatie: procesbeschrijvingen, AO en bronregistratie, functiescheiding.
- Risicoanalyse: opstellen risicoanalyse, beheersmaatregelen bepalen.
- Inrichten beheersmodel: rapporteren opzet, bestaan en werking van beheersmaatregelen.
- Monitoren: IC-plan en ideale controlemix, periodieke audit, dashboard op key controls, checken van huidige rapportages.

**Voor: hoofden en medewerkers Zorgadministratie, hoofden en medewerkers Planning & Control, AO- en IC-medewerkers en verder iedereen die meer wil weten over Horizontaal Toezicht en de gevolgen daarvan**

# GGZ-zorgadministratie nieuwe stijl

Ingrijpende veranderingen als prestatiebekostiging, invoering basis GGZ, meer behandelinformatie op de factuur en interne vragen over registratie en opbrengsten, zorgen ervoor dat het administratieve proces in de GGZ verandert. Het administratieve- en het primaire proces komen steeds dichterbij elkaar. Van medewerkers wordt verwacht dat ze kennis hebben van verschillende systemen. In deze nieuwe situatie krijgt de zorgadministratie steeds meer een adviserende functie.

Naast alle reguliere zorgadministratietaken, gaat de zorgadministrateur nu ook bepaalde afdelingen proactief benaderen. Samen met behandelaars, afdeling Financiën en ICT vraagt de zorgadministratie zich af welke gegevens je moet registreren en welke mogelijkheden daartoe zijn. De zorgadministratie faciliteert nu ook het primaire proces en adviseert over de registratie. Maar hoe doet u dit? Waar vindt u relevante informatie? Hoe gaat u met deze informatie naar een afdeling en wat communiceert u dan? Hoe zorgt u ervoor dat men iets doet met uw advies? Dat leert u tijdens deze incompany training.

## Aan bod komt

- Algemene kennis: actuele ontwikkelingen, marktwerking, registratiefinanciering.
- De rol van de adviseur: functie en rol in de keten, proactief handelen, taken/verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- Adviesvaardigheden: inzicht in de eigen adviesstijl door middel van de DISC-analyse, van communiceren naar adviseren, het adviesproces, adviesstijlen, het adviesgesprek.
- Diverse opdrachten, praktijksituaties, discussie en ervaringen.

**Voor: zorgadministrateurs, key-users, medewerkers secretariaat/administratie en stafmedewerkers die zich bezighouden met het zorgadministratieproces**

# Stoomcursus DBC's voor de GRZ

De geriatrische revalidatiezorg (GRZ) is al enkele jaren overgeheveld naar de Zorgverzekeringswet. Zorg en behandeling worden sindsdien via DBC's gefinancierd. De gevolgen van de DBC-systematiek zijn groot. Behandelaren registreren zorgactiviteiten, financieel medewerkers declareren in DBC's en managers GRZ monitoren en sturen op een andere manier dan zij gewend zijn in de Wlz (voorheen AWBZ). In deze cursus krijgt u de juiste kennis en handvatten om uw (nieuwe) taken rond de DBC's uit te voeren.

## Aan bod komt

- DBC-systematiek: het RSAD-model, de rol van de grouper.
- Kenmerken DBC's: registratieregels, productstructuur, administratieve organisatie, consequenties voor de eigen werkzaamheden/functie.
- Zorgproductenviewer: inzicht in de productstructuur, uitvalproducten, hoe de productstructuur te analyseren?
- Ontwikkelingen in de GRZ: veranderingen per 2016 in registratie en declaratie, ontwikkelingen in GRZ-land (o.a. zorgpaden, ambulante behandeling), consequenties voor de eigen werkzaamheden/functie.

**Voor: medewerkers van GRZ-aanbieders die registreren of als DBC-'vraagbaak' (gaan) dienen voor behandelaren en andere betrokkenen in de GRZ, zoals nieuwe DBC-coördinatoren, teamleiders/managers en medewerkers van de financiële afdeling of cliëntadministratie**

# Relatiebeheer en accountmanagement

Marktwerking in de zorg heeft als gevolg dat zorgorganisaties geen afwachtende houding kunnen hebben, maar juist 'de boer' op moeten om verzekerd te blijven van voldoende financiële middelen en cliënten. Dit betekent dat zorgorganisaties opdrachten moeten gaan verwerven en (proactief) gesprekken moeten gaan voeren.

Zorgorganisaties hebben met steeds meer verschillende zakelijke relaties te maken: gemeenten en provincies, zorgkantoren, eerstelijns zorgaanbieders (ketenafspraken) of andere financiers. Deze inkoopende partijen professionaliseren zich in snel tempo. Voor de zorg dus van groot belang om haar 'verkoopzijde' mee te professionaliseren. De oplossing ligt in de invoering van zorgmarketing, waarbij strategisch relatiebeheer en accountmanagement één van de kritische succesfactoren is.

## Aan bod komt

### **Basiscursus relatiebeheer en accountmanagement**

De basisprincipes en alle bijkomende aspecten van strategisch relatiebeheer en accountmanagement komen uitgebreid aan de orde.

### **Opstellen accountplan**

U gaat zelf aan de slag met uw eigen accountplan en accountmanagementstrategie, met bijbehorende doelen, activiteiten en planning. U krijgt handvatten voor het intern organiseren van het relatiebeheer en het versterken van uw onderhandelingspositie.

### **Vergroot uw verkoopeffectiviteit**

Als relatiebeheerder wilt u een stevige langetermijnrelatie opbouwen met uw klanten. Beheersing van de juiste gesprekstechnieken is hierbij essentieel. Hierdoor haalt u het meeste rendement uit de diverse contactmomenten die u met uw klant hebt.

**Voor: iedereen die zich bezighoudt (of gaat houden) met relatiebeheer en accountmanagement**



# TRAININGEN

## Doelmatigheid

### TIP

Klik op de titels van de trainingen om naar de website te gaan

TERUG  
naar  
INHOUD

# Value-Based Health Care en integrale zorg

Hoe centraal staat de patiënt in de Nederlandse gezondheidszorg? En in hoeverre sturen wij hierop? Value-Based Health Care (VBHC) richt zich op maximale waarde van zorg voor de patiënt, dus de beste zorguitkomsten tegen de laagste kosten. Het vraagt om een fundamentele nieuwe strategie, gericht op het herinrichten van de organisatie van de zorg: het meten van de uitkomsten van zorg en het belonen van de prestatie.

In deze training nemen we u uitgebreid mee door het gedachtegoed van professor Michael Porter aan de hand van een praktijkcasus. We laten zien hoe u VBHC kunt introduceren binnen uw eigen organisatie. We gaan daarbij in op het herkennen van mogelijkheden om VBHC en integrale zorg in te zetten, het creëren van draagvlak in een organisatie en de eerste stappen richting realisatie.

## Aan bod komt

- Achtergrond VBHC: aanleiding en noodzaak, ontwikkeling en toepassing, best practices uit de zorg.
- Waarde volgens Porter: zes elementen waaronder Integrated Practice Units (IPU's), geclusterde betaling en ondersteunend ICT-platform.
- VBHC in de praktijk: doorlopen van de stappen aan de hand van een praktijkcasus.
- VBHC en uw organisatie: VBHC onderdeel maken van de eigen organisatie, draagvlak creëren, vervolgstappen.

**Voor: iedere professional in de zorg die geïnteresseerd is in VBHC en/of er zelf praktisch mee aan de slag wil in zijn eigen organisatie**

# Continu verbeteren

Kwaliteit en het continu verbeteren daarvan is aan de orde van de dag in de zorg. Alleen door hier constant op te focussen en aan te werken, kunt u kwalitatieve en veilige zorg bieden aan de cliënt/patiënt. Ziet u echter dat uw inzet niet tot de gewenste resultaten leidt? Worden continu verbeterprojecten wel opgestart, maar wordt er onvoldoende opvolging aan gegeven en zijn deze niet succesvol?

In deze training krijgt u de instrumenten aangereikt om problemen bij de kern aan te pakken en continu verbeteren in uw organisatie te laten slagen. U leert welk doel u met elk instrument kunt bereiken en past uw kennis direct toe op uw eigen praktijk. Daarnaast staat uw rol als kartrekker van een verbeterproject centraal en leert u uw collega's hierin mee te krijgen, zodat iedereen zich verantwoordelijk voelt voor continu verbeteren.

## Aan bod komt

- De meerwaarde van continu verbeteren en kwaliteitsdenken.
- Kansen en obstakels bij verbeteren.
- Randvoorwaarden voor een succesvol verbeterproject.
- Uw toolbox aan verbeterinstrumenten samenstellen.
- Welk instrument zet u in welke situatie en met welk doel in?
- Uw rol als kartrekker van continu verbeteren.
- Hoe overtuigt en motiveert u medewerkers om bij te dragen aan continu verbeteren?
- Uw plan van aanpak voor continu verbeteren.

**Voor: iedereen die kartrekker wil zijn binnen continue verbeterprojecten**

# Lean Management

Lean is een krachtige en praktijk- en cliëntgerichte methodiek om efficiëntie en kwaliteitsverbetering te behalen. Door de inzet van deze methodiek kunt u verspillingen in het proces elimineren, neemt de kans op fouten af en staat uw organisatie in het teken van Continu verbeteren (Kaizen).

## Lean Simulatiespel



Dit spel biedt u een eerste kennismaking met Lean. U ervaart de principes uit deze methodiek in de praktijk en gaat kritisch nadenken over procesinrichting en potentiële verbeterkansen binnen uw organisatie.

## Workshops

Wilt u specifieke Lean tools leren toepassen in uw praktijk? Q-Academy verzorgt verschillende workshops:

- Continu verbeteren en problemen oplossen met de A3-methode.
- Methode A3-jaarplannen.
- Methode Gembawalks en Lean leiderschap.
- Methode Waardestroomanalyse.

## Intervisieserie Lean leiderschap op de werkvloer

Bent u als (operationeel) leidinggevende op zoek naar praktische instrumenten en kennisuitwisseling om het Lean-gedachtegoed op de lange termijn vast te houden? In elke bijeenkomst staat een 'Lean leadership'-methode of -instrument centraal, waarover kennis wordt gedeeld op basis van uw eigen casuïstiek.

# Lean Six Sigma Yellow, Green en Black Belt

“Als je doet wat je deed, dan krijg je wat je kreeg.” Dit geldt ook voor verbeteren. Om echte ‘doorbraak in verbeteren’ te realiseren worden de krachtige verbetermethodieken Lean en Six Sigma aan elkaar verbonden. Als Lean Six Sigma Yellow Belt, Green Belt of Black Belt speelt u een sleutelrol in deze trajecten. Deze opleidingen bieden u de mogelijkheid tot ASQ-certificering.

## **Lean Six Sigma Yellow Belt (2-daagse opleiding)**

Op basis van theorie over de historie, filosofie en achtergronden van Lean en Six Sigma, gaat u aan de slag met oefeningen gericht op de praktijk van de zorg. Na de opleiding zijn basisbegrippen zoals DMAIC, A3 methode, Visgraatdiagram, VSM (Value Stream Mapping) en 5S u bekend en bent u klaar om deel te nemen aan verbeterprojecten in uw zorgorganisatie!

## **Lean Green Belt (6-daagse opleiding)**

U leert de Lean principes kennen door deze tijdens het Lean Simulatiespel zelf te ervaren. Daarnaast krijgt u de handvatten aangereikt om op basis van deze principes problemen te analyseren en projectverbeteringen te definiëren.

## **Lean Six Sigma Green Belt (8-daagse opleiding)**

We gaan uitgebreid in op de mogelijkheden van Lean en Six Sigma in de gezondheidszorg. Vanuit de theorie gaat u aan de slag met opdrachten en praktijksimulaties en leert u onder andere statistische analyses uit te voeren met Minitab. De opgedane kennis kunt u direct als projectleider van veranderprojecten in uw eigen zorgorganisatie inzetten.

## **Lean Six Sigma Black Belt (16-daagse opleiding)**

Als Black Belt bent u in staat grote en complexe (baanbrekende) projecten vorm te geven en te begeleiden. In de opleiding wordt veel aandacht besteed aan een belangrijke succesfactor van een traject, namelijk de ‘menselijke kant’.

Bent u al Green Belt? Dan kunt u de verkorte 8-daagse opleiding Lean Six Sigma Green Belt to Black Belt volgen.



# Verdiepingstraining zorgpaden in de GRZ

Afgelopen jaren is uw organisatie druk bezig geweest met het ontwikkelen van zorgpaden voor specifieke doelgroepen in de geriatrische revalidatiezorg (GRZ). Helaas horen we vaak “zorgpaden zijn papieren tijgers, die slechts in de kast liggen”.

Tijdens de training zorgpaden in de GRZ gaan we in op het ontwikkelen, implementeren en evalueren van Zorgpaden. Zorgpaden zijn namelijk geen slapende documenten maar juist een methode om zorg te verbeteren, waarbij draagvlak van uw medewerkers van groot belang is.

## Aan bod komt

- Voor wie ontwikkelt u zorgpaden (interne en externe partijen)?
- Is de contractering met de zorgverzekeraar of de kwaliteit van zorg de drijfveer?
- Hoe ontwikkelt u zorgpaden binnen uw organisatie? Wie betreft u daarbij?
- Hoe implementeert u een zorgpad effectief in uw organisatie?
- Hoe evalueert u een zorgpad en houdt u deze ‘levend’?

**Voor: iedereen die te maken heeft met het ontwikkelen en implementeren van zorgpaden in de GRZ, zoals managers behandeling, specialisten ouderengeneeskunde, projectleiders GRZ, beleidsmedewerkers, etc**

# Zorglogistiek: efficiënt inrichten van uw afdeling

Zorginstellingen staan voor de uitdaging kosten te besparen en rendement te verhogen. Tegelijkertijd blijft de vraag naar zorg toenemen en verwachten patiënten en cliënten dat de juiste zorg tijdig (zonder lange wachttijden) wordt geleverd. Het is daarom noodzakelijk om kritisch naar de logistieke inrichting van de afdelingen binnen uw organisatie te kijken. Hoe kunt u slim omgaan met de beschikbare middelen, zodat efficiëntie en kwaliteit toenemen?

Het realiseren van efficiënte zorglogistiek is complex. Tijdens de training leert u, aan de hand van de methodiek van Q-Consult Zorg, grip te krijgen op uw logistieke processen. U krijgt de handvatten aangereikt om uw processen in te richten op basis van de verwachte zorgvraag. Ontdek aan welke knoppen u kunt draaien en leer hoe u inzicht krijgt in de stuurindicatoren voor de voorspelde productie of zorgvraag van uw organisatie.

## Aan bod komt

- Nieuwe kijk op zorgprocessen en zorglogistiek.
- Van klantwaarde naar doelstellingen.
- Inzet van capaciteiten.
- Hoe verbetert u processen met klantwaarde als uitgangspunt?
- Sturen op instroom, doorstroom, uitstroom.
- Kritische succesfactoren.
- Instrumenten voor het oplossen van problemen.
- Cultuur- en gedragsverandering en (persoonlijk) leiderschap.

**Voor: iedereen die zich bezighoudt met de dagelijkse aansturing van een verpleegafdeling, zoals zorgcoördinatoren, teamcoördinatoren, teamleiders en senior verpleegkundigen**



# Roosterbeleid voor de zorg

Roosteren in de zorg? Een eenduidige werkwijze is een voorwaarde voor roosterplanners om een optimale personeelsinzet te bereiken. Maar hoe stelt u zo'n werkwijze of roosterbeleid op? En hoe zorgt u ervoor dat deze effectief en duurzaam is?

In deze training staat de totstandkoming en toepassing van een roosterbeleid centraal. U leert vanuit de visie op roosteren de voorwaarden of roosterspelregels op te stellen, waarmee roosteraars aan de slag kunnen. Hiermee bouwt u flexibiliteit in en maakt u inzichtelijk welke personele formatie nodig is om gedurende een jaar de juiste bezetting te realiseren. Daarnaast gaan we in op de implementatie van het roosterbeleid. Hoe pakt u dit concreet aan? Wat zijn daarbij knelpunten en hoe zijn deze mogelijk op te lossen?

## Aan bod komt

- Voorwaarden duurzame roosterplanning.
- Regelgeving roosteren: arbeidstijdenwet, cao.
- Gezond roosteren.
- Capaciteitsplanning.
- Kwalitatieve en kwantitatieve analyse.
- Hoe creëert u flexibiliteit bij een veranderende zorgvraag?
- Toepassing roosterbeleid: uw rol en interne communicatie.

**Voor: centrale roosterplanners, capaciteitsplanners, (lijn)managers, HR-adviseurs en anderen die de taak hebben om de inzet van het personeel op tactisch niveau in te plannen**

## Slimmer roosteren

De bezuinigingen in de zorgsector vragen om een efficiënte planning. Wat zijn de meest voorkomende knelpunten bij roosterplanning en roosterverwerking? Hoe weet u welke personele formatie nodig is om het hele jaar de juiste bezetting te realiseren? Met welke regelgeving moet u rekening houden? Het maken van een roosterplanning is niet eenvoudig. Hoe bereikt u de meest optimale inzet van uw personeel?

In deze training leert u de systematiek voor de opbouw van een rooster, met welke factoren u rekening moet houden en hoe u ruimte voor flexibiliteit inbouwt. Medewerkers en managers krijgen meer regie over het invullen van het rooster, wat een gunstig effect heeft op kosten en medewerkerstevredenheid.

### Aan bod komt

- De formatieberekening.
- Het jaarplan.
- Jaarurensystematiek.
- Perioderooster.
- Regelgeving en vuistregels roosteren.
- Werklast, diensten en organisatie van werk.
- Ruimte voor flexibiliteit.
- Consequenties van en voor het huidige roosterbeleid.

**Voor: centrale en lokale roosterplanners, (lijn)managers, teamleiders, HR-adviseurs en anderen die de taak hebben om de inzet van het personeel op operationeel niveau in te plannen**

# VAARDIGHEIDSTRAININGEN

## TIP

Klik op de titels van de trainingen om naar de website te gaan

TERUG  
naar  
INHOUD

# Overzicht vaardigheidstrainingen

De complexer wordende zorg vraagt veel van medewerkers. Het telkens meebewegen met interne en externe ontwikkelingen vraagt om een lerende organisatie die continu investeert in de ontwikkeling van medewerkers. **Wilt u met meer gemak invulling geven aan uw functie?**

Q-Academy verzorgt diverse vaardigheidstrainingen.

## Ons aanbod

### Leiderschap

- Leidinggeven
- Maatschappelijk ondernemen
- Coachingsvaardigheden
- Verandermanagement

### Communicatie

- DISC
- Persoonlijke communicatie
- Adviesvaardigheden
- Presentatietechnieken
- Omgaan met weerstand

### Samenwerken

- Teamontwikkeling
- Effectief samenwerken
- Vergadertechnieken
- Zorg met de mantelzorger
- Zelforganiserende teams

### Sturen en begeleiden

- Vaardigheden voor de intervisiebegeleider
- Procesbegeleider bijeenkomsten
- Procesmanagement
- Projectmanagement
- Projectmanagement Agile/scrum

### Relatiemanagement

- Verkoopvaardigheden
- Relatiebeheer en accountmanagement
- Onderhandelen
- Klant- en servicegericht werken

### Overig

- Effectief omgaan met stress en werkdruk
- Timemanagement
- Omgaan met agressie
- Toegepaste Excel
- Medische terminologie

**Onze trainingen kenmerken zich door:**

- een interactieve en praktijkgerichte insteek;
- werken met procedures, documenten en casussen uit uw eigen organisatie;
- veel mogelijkheden tot oefenen;
- leren met én van elkaar;
- de mogelijkheid om met trainingsacteurs te werken;
- gerichte feedback van de trainers;
- deskundige trainers met veel praktijkervaring.

 **Coaching**

Wij hebben ruime ervaring met individuele coaching en teamcoaching. Onze coaches komen snel tot de kern, hebben een groot spiegelend vermogen en een praktische insteek. Onze visie is dat bij een goed coachtraject slechts kort wordt teruggeblikt op het verleden en snel vooruit wordt gekeken naar de gewenste situatie en oplossingen.



# Leiderschapsontwikkeling

Q-Academy gelooft dat u als leidinggevende nooit stopt met leren én dat leiderschapsontwikkeling - juist in de dynamiek van de zorg - essentieel is. Leidinggevendenden moeten zichzelf blijven uitdagen en uit hun comfortzone komen om niet alleen zichzelf heel goed te leren kennen, maar ook het team te laten groeien en ontwikkelen. Wij bieden Management Development programma's, individuele leiderschapstrainingen, coaching en teamcoaching. Een training geeft leidinggevendenden de mogelijkheid om met elkaar te kijken naar de eigen leiderschaps- en communicatiestijl én het effect hiervan op uw medewerkers en organisatie.

## **Training Leiderschap: wat is uw persoonlijke stijl?**

Iedereen vult de rol van leidinggevende op zijn of haar eigen manier in. Hierin is geen goed of fout, maar er zijn wel stijlen die beter of juist minder goed voor u en voor uw team werken. Wat is uw leiderschapsstijl en kunt u omgaan met verschillende leiderschapsdilemma's?

## **Training Teamontwikkeling: uw team naar meer zelfstandigheid**

In het zorglandschap is de rol van u als leidinggevende veranderd. De meewerkende teamleider heeft meer bedrijfsmatige taken gekregen en is minder op de werkvloer te vinden. Ook zijn er minder leidinggevendenden binnen een zorgorganisatie. Gevolg is dat we meer van teams en hun zelfstandigheid vragen. Wat is uw rol hierin en hoe geeft u dit vorm?

## **Kennismaking met coachend leidinggeven**

Wilt u graag coachend leidinggeven, maar zoekt u daar nog de juiste handvatten voor? Leidinggeven in de zorg betekent steeds vaker 'coachend' leidinggeven. Immers als leidinggevende sta je vaak op afstand én er wordt van medewerkers verwacht dat zij in grote mate zelfstandig handelen of zelfsturend zijn. Dit vraagt van medewerkers een andere rol en daarmee ook van leidinggevendenden.

**Voor: zowel beginnende als ervaren leidinggevendenden om onder andere leiderschapsvaardigheden verder te ontwikkelen, kennis rondom zorginhoudelijke of bedrijfsmatige thema's uit te breiden en inzicht te krijgen in de persoonlijke leiderschapsstijl**

# Effectieve persoonlijke communicatie

U heeft veel ideeën, maar krijgt uw team hier onvoldoende in mee. Of u voelt dat de communicatie met uw collega's soms stroef verloopt. Uw wens: mensen sneller overtuigen, enthousiasmeren en activeren.

Effectieve persoonlijke communicatie gaat over de manier waarop u communiceert om een bepaalde boodschap over te brengen of om een bepaald doel te bereiken. Er zijn verschillende manieren, of communicatiestijlen, om deze boodschap over te brengen.

In deze training kijken we naar uw persoonlijke communicatiestijl en die van de ander: waarom is er een match of ontstaat er juist miscommunicatie? U krijgt de handvatten om uw eigen stijl te ontwikkelen, die van anderen te herkennen en uw stijl hierop aan te passen. Aan de hand hiervan leert u uw gesprekken voor te bereiden om uw effectiviteit te vergroten en uw doelen te bereiken.

## Aan bod komt

- Effectieve communicatie: wat is effectieve persoonlijke communicatie? Hoe weet u wanneer communicatie effectief is? Uw leervraag en de dynamiek van zorg op communicatie.
- Uw persoonlijke communicatiestijl: DISC-model, uw DISC-profiel, uw kwaliteiten en valkuilen, verbale- en non-verbale communicatie, gesprekstechnieken en gespreksstructuur, de kracht van luisteren, de vraag achter de vraag achterhalen.
- Communicatiestijl van uw gesprekspartner: hoe herkent u de communicatiestijl van uw gesprekspartner? Hoe matcht u uw stijl aan uw gesprekspartner? Allergie, miscommunicatie en bijsturen, oefenen met zelf ingebrachte casuïstiek.
- Persoonlijk actieplan.

**Voor: leidinggevend en andere professionals in de zorg die meer inzicht willen krijgen in hun persoonlijke communicatiestijl en hoe zij een betere match kunnen maken met de communicatiestijl van anderen om effectiever te communiceren**



# POST HBO

## TIP

Klik op de titels van de  
trainingen om naar de  
website te gaan

TERUG  
naar  
INHOUD

# Post bachelor opleiding Consulent Wmo, Wlz en Jeugdwet

Het werkveld van de Consulent Wmo, Wlz en Jeugdwet verandert snel en ingrijpend en de eisen die aan u als professional worden gesteld, zijn hoog. Van u wordt een professionele houding verwacht, inhoudelijke kennis en effectieve gespreksvaardigheden verwacht. De indicerende gesprekken zijn voor een belangrijk deel bepalend voor het realiseren van het juiste plan.

Q-Academy verzorgt deze post bachelor opleiding in samenwerking met HBO Drechtsteden. De opleiding is praktisch van aard, wordt aangeboden in een combinatie van 5 klassikale middagen en 15 e-learningmodules en kent verschillende toetsmomenten in de vorm van opdrachten.

## Aan bod komt

Inleiding Wmo, Wlz, Zww en Jeugdwet | veranderd wettelijk kader | balans en zelfredzaamheid | sociale beperkingen | verstandelijke beperkingen | lichamelijke beperkingen | psychologische beperkingen | oplossingsgericht werken | huiselijk geweld | jeugdhulpverlening | begeleid en beschermd wonen | motiverende gesprekstechnieken.

### Centraal in het programma staan:

- Het verwerven van brede algemene kennis van wet- en regelgeving.
- Het verwerven van kennis van ziektebeelden in relatie tot de beperkingen die hulpvragen genereren.
- Het aanleren van interview- en oplossingsgerichte gesprekstechnieken (triage) met cliënten.
- Het praktisch vertalen van de kernbegrippen zelfredzaamheid, eigen kracht, huiselijk geweld en samenwerking.
- Leren van andere professionals en ervaringen uitwisselen binnen de studiegroep.

**Voor: mensen die als consulent (willen) gaan werken bij een welzijnsorganisatie of een gemeente.**

**Daarnaast is de opleiding bedoeld voor consulenten en medewerkers uit de zorg die hun kennis op dit gebied willen vergroten. U heeft als vooropleiding een afgeronde relevante bachelor (hbo) opleiding of aantoonbaar HBO werk- en denkniveau**

# Q-Academy helpt u graag!

De zorg verandert. Uw organisatie verandert. Q-Academy helpt u bij de ontwikkeling van u en uw medewerkers. Dat doen wij met de volgende tools:



Training & Opleiding



Gaming



Leiderschapsontwikkeling



Teamcoaching



Individuele Coaching

© 2018, Q-Academy

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de auteur.





**i** [www.qacademy.nl](http://www.qacademy.nl)

**e** [informatie@qacademy.nl](mailto:informatie@qacademy.nl)

**t** 088 102 09 50

**in** Q-Academy: opleidingspartner voor de zorg

Oudlaan 4

3515 GA Utrecht

Onderdeel van *CAT* Zorg & Gezondheid