

BIJLAGE: Toolkit Vakmanschap

Eén van de speerpunten voor dit en komend jaar is het ontwikkelen van het vakmanschap. Vakmanschap wordt gedefinieerd als het bezitten en gebruiken van specifieke kennis, vaardigheden en attitude om je vak met hoge kwaliteit uit te voeren en permanent te streven naar verbetering.

Het CIZ heeft een Toolkit Vakmanschapsoontwikkeling samengesteld waarin de vaardigheden van vakmanschap worden beschreven. We bespreken elk onderdeel om een goed beeld te scheppen van de bandbreedte waarin opleidingen gevraagd kunnen worden.



Samen werken, samen leren

Een vakman voelt zich samen met zijn team verantwoordelijk voor de teamresultaten op het gebied van kwaliteit, klanttevredenheid en kwantiteit. Een vakman weet wat er van zijn team verwacht wordt, is resultaatgericht en zorgt dat hij inzicht heeft in de prestaties. Een vakman weet hoe je als team je resultaten kunt beïnvloeden en heeft de drive om de teamresultaten steeds weer te verbeteren. Een vakman is in staat kritisch te kijken naar zijn eigen werk en dat van zijn collega's en geeft hierover adequate feedback. Een vakman weet (voelt aan) in welke situaties hij als individu beslissingen neemt en in welke situaties overleg en afstemming passend is. Een team van vakmensen maakt bewust gebruik van elkaars kwaliteiten. Vakmensen spreken verwachtingen naar elkaar uit, houden zich aan onderlinge afspraken en reflecteren met elkaar op hun samenwerking (ook over de teamgrenzen heen). Het team maakt samen bewust keuzes om zich te ontwikkelen.

Voor 'Samen werken, samen leren' zijn de volgende thema's vastgesteld:

- (1) *feedback geven en krijgen*
- (2) *open en lerende houding*
- (3) *resultaat gericht samenwerken,*
- (4) *resultaatverantwoordelijk,*
- (5) *zit jouw idee er al bij?* met als subthema *input aanleveren.*

Inhoud indicatiestelling

Een vakman heeft uitgebreide kennis van de actuele wet- en regelgeving in het zorgdomein en begrijpt de bedoeling van deze wet- en regelgeving. Een vakman heeft kennis van ziektebeelden in samenhang met stoornissen en beperkingen. Een vakman is tevens in staat om deze kennis te vergaren, bijvoorbeeld over weinig voorkomende ziektebeelden. Daarnaast heeft een vakman kennis over de verschillende doelgroepen en de gangbare manier van doen binnen de zorg voor deze doelgroepen. Een vakman heeft de vaardigheid om de actuele, cliënt specifieke zorgbehoefte objectief in kaart te brengen en op onafhankelijke wijze te beoordelen. Een vakman gebruikt en luistert naar zijn 'voelsprietten' (gevormd door ervaring en expertise); hij weet wanneer hij wat wel of niet moet vragen en waar hij op moet doorvragen. Een vakman is in staat om, in redelijkheid, belangen af te wegen en de doelmatigheid te bepalen. Een vakman is in staat de in kaart gebrachte zorgbehoefte te matchen met wettelijke criteria, hierin een afweging te maken, het besluit te onderbouwen, het recht op zorg vast te stellen en hier duidelijk over te communiceren.

Voor 'Inhoud indicatiestelling' zijn de volgende thema's vastgesteld:

- (1) *motiveren besluit* met als subthema *motiveren in besluitbrief;*
- (2) *wet- en regelgeving* met als subthema's *basis van wet- en regelgeving en zorgvuldig onderzoek in de praktijk;*
- (3) *ziektebeelden en doelgroepen* met als subthema's *Beeld bij PG, Beeld bij VG, Kwetsbare doelgroepen;*
- (4) *zit jouw idee er al bij?* met als subthema *Input aanleveren.*

Organiseren van het werk

Een vakman heeft de vaardigheid om zelf zijn werk effectief te organiseren en uit te voeren en daarbij rekening te houden met het brede takenpakket. Een vakman heeft overzicht over zijn werk. Hij vergaart en gebruikt informatie, o.a. verkregen op basis van ervaring en analyse van cijfers, om zijn tijd op zo'n wijze in te delen dat hij zowel de geplande als ongeplande activiteiten kan behappen. Een vakman is in staat om in de veelheid van werk prioriteiten te stellen en houdt hierbij zowel de korte als de langere termijn in het oog. Een vakman maakt effectief gebruik van de beschikbare digitale middelen bij het organiseren en uitvoeren van zijn werk. Een vakman neemt regelmatig de tijd om zijn werkwijze te evalueren en waar mogelijk te verbeteren. Een vakman is in staat en bereid om de organisatie van zijn werk aan te passen, als de eisen die hieraan gesteld worden veranderen.

Voor 'Organiseren van werk' zijn de volgende thema's vastgesteld:

- (1) *Effectief organiseren*
- (2) *Gebruik digitale middelen effectief* met als subthema's *gebruik digitale middelen effectief algemeen en kennismaken met Excel*
- (3) *Prioriteiten stellen*
- (4) *Snellezen* met als subthema *sneller lezen in 6 stappen*
- (5) *Zit jou idee er al bij?* met als subthema *input aanleveren.*

Persoonlijke kracht

Een vakman is in staat zijn vak autonoom en onafhankelijk uit te voeren, op een manier die past bij hemzelf en het belang van organisatie. Een vakman is flexibel en gebruikt zijn 'gezonde verstand'. Een vakman is trots op zijn werk, handelt integer en staat achter zijn beslissingen. Een vakman heeft de vaardigheid om knopen door te hakken en beslissingen te nemen, waarbij hij aanvoelt wanneer hij de 'hulp' van een ander moet inschakelen. Een vakman heeft het vermogen om verbanden te leggen, zaken te overzien en te analyseren. Een vakman is van nature nieuwsgierig en neemt zaken niet als vanzelf aan. Hij is initiatiefrijk en gebruikt zijn creativiteit om maatwerk te leveren, problemen op te lossen en verbeteringen door te voeren. Een vakman heeft een open en zelf-reflectieve houding, kijkt kritisch naar zijn eigen functioneren en heeft een gedrevenheid om zichzelf en zijn organisatie steeds te blijven ontwikkelen. Een vakman beseft dat bij ontwikkeling hoort dat je zaken uitprobeert en bezit daarom doorzettingsvermogen en het lef om te twijfelen en te falen.

Voor 'Persoonlijke Kracht' zijn de volgende thema's vastgesteld:

- (1) *Analyseert, legt verbanden, bewaart overzicht*
- (2) *Autonoom, onafhankelijk, besluitvaardig*
- (3) *Flexibel*
- (4) *Nieuwsgierig, initiatiefrijk, creatief*
- (5) *Toont lef*
- (6) *Zelf reflectief en ontwikkelingsgericht*
- (7) *Zit jou idee er al bij?* met als subthema *input aanleveren*.

Klantbediening

Een vakman heeft een innerlijke gedrevenheid om al zijn klanten een goede dienstverlening te bieden door ze zo snel mogelijk van een kwalitatief goed besluit te voorzien. Een vakman is uitstekend in staat om zich in te leven in de beleving van al zijn klanten en sluit hier zijn werkwijze en communicatie op aan. Een vakman stelt zich benaderbaar op en zorgt dat hij via verschillende kanalen bereikbaar is. Hij is transparant en duidelijk richting zijn klanten, zodat zij weten waar ze aan toe zijn. Een vakman heeft een professionele betrokken houding, hij combineert begrip en empathie met zijn objectiviteit en onafhankelijkheid. Een vakman beschikt over goede communicatieve vaardigheden, is in staat om zaken kort en bondig te verwoorden en stemt af op zijn gesprekspartner. Een vakman let hierbij op zowel verbale als non-verbale signalen. Een vakman is in staat 'tussen de regels door te luisteren' en weet door ervaring en expertise hoe hij met deze informatie om moet gaan. Een vakman is in staat zaken en beslissingen op dusdanige wijze toe te lichten of te motiveren, zowel mondeling als schriftelijk, zodat de klant dit begrijpt en zich er persoonlijk in herkent. Naast de bediening van individuele klanten, beseft een vakman met welke andere partijen een goede samenwerkingsrelatie belangrijk is en onderhoudt hij deze relaties.

Voor 'Klantbediening' zijn de volgende thema's vastgesteld:

- (1) *Begrip, empathie, objectiviteit, onafhankelijkheid*
- (2) *Klant- en servicegericht*
- (3) *Mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden*
- (4) *Motiveren: persoonlijk en goed te volgen*
- (5) *Zit jouw idee er al bij?* met als subthema *input aanleveren*.