



Duurzaam opleiden bij Oktober



Ouderenzorgorganisatie Oktober biedt hoogstaande zorg aan haar cliënten; mensen met een lichamelijke beperking of ziekte. Oktober heeft acht woonzorglocaties, een dagbestedingshuis, een hospice, thuiszorg en welzijnsdiensten in de Kempen, Veldhoven en Waalre. Met 1850 medewerkers en 975 vrijwilligers biedt zij in deze regio een breed en onderscheidend palet van zorg- en dienstverlening aan ouderen. Oktober wil graag dat de maaltijd voor haar cliënten een rustpunt is waar echt naar uitgekeken wordt. Daarom wordt er aan het bereiden en serveren hiervan veel zorg besteed. Het is voor Oktober belangrijk om continu bezig te zijn met doorontwikkeling. De groepsassistenten zijn de dragende kracht achter het verstrekken van eten en drinken. Voor hen is er een speciaal leer- en ontwikkeltraject opgesteld. In dit duurzame traject komen alle aspecten van eten en drinken voor de cliënten aan bod. Hiermee wil Oktober nog meer aandacht geven aan eten en drinken voor haar cliënten.



Kristel Vissers-van de Geijn is Senior adviseur Leren & Ontwikkelen. In haar rol adviseert zij over organisatievraagstukken op het gebied van leren en ontwikkelen.



Cor Maas is als Coördinator Eten & drinken verantwoordelijk voor alles rondom voeding van cliënten en is mede verantwoordelijk voor de restaurants van Oktober. Het zorgen dat het personeel voldoende is toegerust, is hier een onderdeel van.



Nel Vinken-Antonis is Groepsassistent op een groep met psychogeriatrische cliënten. Zij heeft tijdens haar werk de verantwoordelijkheid voor het eten en drinken van de cliënten.

Welzijn en beleving

Naast het bieden van goede zorg is het belangrijk aandacht te geven aan de beleving en het welzijn van de cliënten. Door het volledige proces van de maaltijdvoorziening goed onder de loep te nemen, zag Oktober punten die voor verbetering vatbaar waren. Alles met het doel om het moment van de maaltijd voor de cliënten en hun gasten nog beter te maken. Er komt aandacht aan te pas, niet alleen voor eten en drinken maar ook voor alles daaromheen, zoals het serveren en het afruimen.

Oktober ging een samenwerking aan met Paulusse Bedrijfsopleidingen. Veel groepsassistenten werken al lange tijd, naar volle tevredenheid, op de afdelingen. Kristel Vissers, senior adviseur Leren & Ontwikkelen licht toe waarom er gekozen is voor een leer- en ontwikkeltraject Eten & Drinken: "Vorig jaar ontving ik de vraag naar een training Gastvrijheid. Onze groepsassistenten zijn de directe verbinding met cliënten en familie. Ze hebben ook veel contact met de cliënten in de dagelijkse processen. Het is dus belangrijk dat de groepsassistenten benaderbaar en gastvrij zijn naar deze mensen. Dit heeft een positieve invloed op de maaltijdbeleving van onze cliënten. We willen graag dat de maaltijden iedere dag gezien worden als een fijn moment. Door de tijdsdruk lukt het niet altijd om de maaltijden de aandacht te geven die wenselijk is."

De keuze voor een leer- en ontwikkeltraject Eten en drinken

Er is gekozen voor een meer duurzame oplossing met een aanpak, die verder gaat dan een training. Hoe kwam deze beslissing tot stand? Kristel: "In eerste instantie dachten we inderdaad aan een training, maar



” *Wij willen een leer- en ontwikkeltraject dat aansluit bij de werkplek, zodat deze herkenbaar is voor de deelnemers.*

dat leidde al snel tot een algemene training. In de praktijk zien we vaak dat het voor medewerkers lastig is een algemene training te vertalen naar hun eigen werkplek. Wij wilden graag een leer- en ontwikkeltraject dat aansluit bij de werkplek, zodat deze herkenbaar is voor de deelnemers. Als uitgangspunt keken we naar het hele proces van 'eten en drinken'. Maaltijdbeleving is meer dan een bord eten voor iemands neus zetten. Echte aandacht voor de maaltijden zorgt voor een fijne beleving hiervan en heeft grote invloed op de sfeer. Om een kwaliteitsslag te maken in maaltijdbeleving, moet je juist kijken naar het totale proces en binnen alle processen verbeterlagen bewerkstellingen. Hierdoor ontstaat een duurzame oplossing, met een aantal belangrijke uitgangspunten.

Werkproces als uitgangspunt

Door het werkproces als uitgangspunt te nemen, is datgene dat wordt aangeboden herkenbaar voor de groepsassistenten. Daarmee hoopt Oktober dat nieuwe kennis direct toegepast kan worden in de praktijk. Martine Paulusse heeft de stappen binnen dit bedrijfsproces vertaald naar een Werkplekopleiding. Zo is er een uniek leer- en ontwikkeltraject met transparante leerdoelen ontwikkeld die aansluiten bij het niveau van de deelnemers.

” *We zien nu al dat onze groepsassistenten blij zijn dat er meer aandacht is voor het verstrekken van eten en drinken.*

- Uiteindelijk is er gekozen voor 'blended learning', in de digitale leeromgeving staat de achtergrondkennis. De deelnemer wordt uitgenodigd om opdrachten in de praktijk uit te voeren en er zijn groepsbijeenkomsten. Waarom koos Oktober juist voor deze vorm? Kristel: "We hebben hiervoor gekozen omdat er grote voordelen zijn:
- De opleidingsmaterialen dienen als naslagwerk. Zowel om dingen op te zoeken als voor de voortgang van het leer- en ontwikkeltraject. Doordat alle eindopdrachten in het systeem worden afgetekend, zien de deelnemers precies wat ze al gedaan hebben.
 - Door het online aanbod kunnen we in de groepsbijeenkomsten direct praktisch aan de slag.
 - Er zijn meerdere toetsen, één theoretische toets, drie praktijktoetsen en een aantal praktische inleveropdrachten. De meeste toetsen worden ook online gemaakt en de uitslag wordt meteen geregistreerd. Halen ze een toets niet, geen probleem, dan krijgen ze de gewenste hulp zodat ze de stof de volgende keer wel beheersen."
 - Online leren is plaats- en tijdonafhankelijk. Dit betekent dat onze medewerker op ieder willekeurig moment, ook thuis, de nieuwe kennis tot zich nemen. De groepsassistentes geven aan dat ze dit heel prettig vinden. Omdat ze dan zelf in alle rust een moment kiezen. En als iemand even iets niet meer weet hebben ze direct online alles bij de hand.
 - De informatie is altijd actueel. Wijzigingen kunnen direct aangepast worden.

Al met al is het een overzichtelijk leer- en ontwikkeltraject, waardoor de groepsassistenten zich op een prettige manier blijven ontwikkelen.



In de praktijk

De eerste groepen zijn inmiddels begonnen en de vraag is of het leer- en ontwikkeltraject ook werkt zoals de bedoeling is. Cor Maas en Nel Vinken zijn beiden intensief betrokken bij dit traject. Cor is Coördinator Eten & drinken en is de coördinator voor het leer- en ontwikkeltraject. Nel Vinken is groepsassistent en volgt op dit moment het traject. Wanneer de volgende groep deelnemers start, wordt zij begeleider van deze groep.

Cor en Nel geven allebei aan dat aandacht voor eten en drinken binnen de organisatie belangrijk is. Cor: "Een paar jaar geleden zijn er verschillende veranderingen in de maaltijdverstrekking geweest. Doordat we niet meer met een centrale keuken werken en de koks uit dienst zijn gegaan, verdween er ook veel deskundigheid rondom eten en drinken uit onze organisatie. Daarom is het zo goed dat hier de focus weer op ligt. Nu krijgen (nieuwe) groepsassistenten in de opleiding de vereiste kennis en vaardigheden aangereikt om hun werk nog beter te kunnen uitvoeren. We zien nu al dat onze groepsassistenten blij zijn dat er meer aandacht is voor het verstrekken van eten en drinken. Dit gaat uiteindelijk resulteren in een nog beter proces. Van medewerkers van andere locaties krijgen we al vragen wanneer ook zij dit leer- en ontwikkeltraject mogen volgen."

” *In de praktijk kun je de dingen die je geleerd hebt direct toepassen en dat is heel erg leuk.*

Nel is 7,5 jaar geleden gestart als groepsassistent. Hiervoor werkte ze 35 jaar op kantoor en deed ze computerwerk: "Het directe contact met de mensen vind ik geweldig. Het is af en toe zwaar, maar je krijgt er heel veel voor terug. Toen ik hoorde van de opleiding vond ik het best spannend, wat staat me te wachten? Nu vind ik de mix van leren op de computer en de praktijkbijeenkomsten ('blended learning') heel erg fijn. In de praktijk kun je de dingen die je geleerd hebt direct toepassen en dat is heel erg leuk. Ik heb de opleiding niet als extra druk ervaren. Ik heb er regelmatig thuis aan gewerkt. Dat vind ik fijn omdat ik het dan op mijn gemak kan doen wanneer het mij uitkomt. Wat ik ook fijn vind, is dat we als groep tegelijk gestart zijn. Zo kunnen we samen verhalen delen en van elkaar leren."



Het samen leren werkt ook motiverend: "Voor sommige deelnemers is het lang geleden dat ze naar school gingen. Het weer gaan leren, was daarom best een stap. Dat je met een groepje samen kunt leren, maakte het beginnen veel minder eng. De praktijkmiddagen zorgen ervoor dat we elkaar wel regelmatig zien en dus kunnen overleggen. Het is een prettige manier van leren."



Zodra Nel het traject helemaal heeft doorlopen, gaat ze andere deelnemers begeleiden in de rol van begeleider. Hier heeft ze veel zin in! Als toekomstig begeleider hoopt ze de deelnemers gemotiveerd en enthousiast te houden.

Nel: "Natuurlijk komt er dan voor mij wat extra werk bij, maar ik vind het heel belangrijk dat we samen voor de mensen zorgen. Want de maaltijden zijn het belangrijkste wat ze hebben.

Tijdens de maaltijdverstrekking geven wij onze cliënten extra aandacht en kunnen wij echt bij ze komen zitten. Het persoonlijke contact ervaren onze cliënten als erg prettig en het is belangrijk dat iedereen dat beseft. Ik zie zeker de meerwaarde van het volledige leer- en ontwikkeltraject. We leren continu van elkaar. We hebben bijvoorbeeld steamers (stoomovens) in de keuken staan. Die gebruiken we heel lang puur en alleen om de maaltijden op te warmen. Nu zie ik dat er veel meer mogelijkheden zijn: je kunt er ook in bakken, verse groenten bereiden, gehaktballetjes bakken etc. Het apparaat heeft veel meer mogelijkheden dan dat ik aanvankelijk wist en hier kunnen we dus veel meer mee."

Cor is als coördinator op dit moment actief betrokken in het gehele traject. Hij begeleidt de huidige deelnemers bij het doorlopen ervan. Als deze deelnemers straks de rol van begeleider gaan vervullen, doet Cor een stapje terug. Hij blijft vanaf een afstandje bijsturen. Daarnaast verzorgt Cor alle praktijklessen.

Cor: "Deze rol was nieuw voor mij. Ik verzorgde wel eens een losse training of workshop. Het echt zelf ontwikkelen en meeschrijven aan een training, had ik nog niet eerder gedaan. Samen met Martine van Paulusse Bedrijfsopleidingen heb ik gekeken naar wat er in de drie praktijkbijeenkomsten aan bod moet komen. Vervolgens hebben we hier een draaiboek van gemaakt. We hebben nu een programma waarin alles van minuut tot minuut is beschreven met veel structuur. Dit geeft mij houvast bij het verzorgen van de bijeenkomst en als het nodig is, kan iemand anders dit ook gemakkelijker overnemen. Dit traject is nog een pilot. Dat betekent dat we extra blij zijn met de feedback die we van de deelnemers kregen. Deze hebben we direct verwerkt, zodat de volgende groep een nog betere bijeenkomst krijgt. Zo worden de praktijklessen continu bijgeschaafd. De lessen zijn nu echt van mij en ik zorg ervoor dat ze steeds up-to-date zijn."

” *Je merkt dat de mensen echt actief zijn.*

Ze zijn gemotiveerd, gezond gespannen voor een examen en willen dit ook echt laten slagen.



De deelnemers zijn echt actief bezig met hun ontwikkeling

Een van de dingen die eruit springt voor Cor is de grote betrokkenheid van de deelnemers.

Cor: "Je merkt dat de mensen echt actief zijn. Ze zijn gemotiveerd, gezond gespannen voor een examen en willen dit ook echt laten slagen. Er zijn al heel veel mijlpalen gehaald en daar zijn we heel trots op! Deze nieuwe manier van leren draagt bij aan de hoogstaande zorg die Oktober wil bieden en uitstralen. Dit traject helpt ons op alle acht locaties om op eenzelfde manier naar eten en drinken te kijken en daarna te handelen. Uiteraard mag iedere locatie wel zijn eigen accentverschillen aanbrengen. De eerste groep doorloopt het traject en voor hen ben ik de begeleider. Deze deelnemers mogen dadelijk hun collega's gaan ondersteunen als begeleider. Dit betekent dat ik me meer kan richten op andere taken."

Hij heeft volop vertrouwen in de nieuwe begeleiders die binnenkort gaan starten: "Ik ondersteun de begeleiders vanuit mijn rol als coördinator waar ik kan. Als tip voor mensen in een vergelijkbare rol adviseer ik om regelmatig op de werkvloer aanwezig te zijn. Door wat vaker binnen te lopen, krijg je een beter zicht op de praktijk. Kijk wat er gebeurt en ga met de mensen in gesprek, zo maken we er samen een succes van."



Paulusse Bedrijfsopleidingen is specialist in het ontwikkelen van werkplekopleidingen (WPO) op maat voor bedrijven met functies rondom eten en drinken.

Eenduidig inwerken, aantoonbaar bekwaam maken, leren met plezier en transparant zijn in de opleidingseisen. Dat zijn de uitgangspunten van werkplek opleiden (WPO).

Aan de hand van de bedrijfsprocessen wordt voor ieder bedrijf een uniek opleidingsprogramma opgesteld. Bij sommige bedrijven ligt er al een stabiele basis bij de medewerkers, bij andere bedrijven is alles nieuw en wordt er gestart met een volledig nieuw traject.