

## MET PROFESSIONALISME ONTHALEN

### Activiteitspool

ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING EN BUREAUTICA

### Formule

Face-to-face

### Prijs/deelnemer

240,00 €

### Max. aantal deelnemers/sessie

15

### Prijs/gereserveerde sessie

2.473,00 €

### Prijs/sessie op maat

Neem contact met ons op

### Duur van de opleiding

3 dagen van 7 uur (face-to-face sessie)

### Contactpersoon

MOUJAHID Ouidad Beheerster klantendossiers

omoujahid@erap-gsob.brussels

## Beschrijving van de opleiding

De gemeenten, de OCMW's en de plaatselijke afdelingen van de gewestelijke besturen hebben een essentiële opdracht in het in goede banen leiden van het onthaal. Deze lokale besturen zijn diensten die dicht bij de burger staan; ze zijn vaak de eerste contacten die de gebruikers leggen om zich ergens te vestigen, een eerste ondersteuning in een crisissituatie (ook op het gebied van gezondheid), een eerste stap om de nodige hulp te vinden.

In alle besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is personeel aanwezig om elke begunstigde of gebruiker van de openbare dienst te informeren/advies te geven en te begeleiden. Verre van het beeld van logge, trage, procedurele organisaties hebben de lokale besturen een min of meer geformaliseerde procedure ingevoerd voor het onthaal van hun publiek. Sommige van hen streven er voortdurend naar om hun onthaalbeleid in hun verschillende administratieve centra te standaardiseren, op basis van onthaalcharters of kwaliteitsnormen. Er werden centra voor telefonische noodoproepen opgericht.

De verbetering van het onthaal in een overheidsdienst vereist een tweeledige standpuntinname, zowel dat van de

werknemer van de overheidsdienst (die de onthaalprocedure en het onthaalcharter moet toepassen) als dat van de begunstigde van de overheidsdienst. Er moet inderdaad stilgestaan worden bij de typologie van deze laatste. Hoe kan de administratief medewerker zich gepast gedragen in het licht van de diversiteit van deze typologie? Hoe kan men een kwetsbaar of zich onveilig voelend publiek begeleiden?

Uit het onderzoek dat het agentschap Alter voor de UVCW heeft uitgevoerd, blijkt dat "het onthaalconcept is veranderd, (...) omdat het publiek een zo volledig en correct mogelijk antwoord moet krijgen. Dit is een andere opvatting van openbare dienstverlening. (...) Iedereen is verantwoordelijk voor een deel van het imago van de gemeente."

Onthaalmedewerkers staan voor verschillende uitdagingen. Meestal zijn ze geen maatschappelijk werkers en komen ze bij gebrek aan beter op het onthaal terecht, waar ze geconfronteerd worden met kansarme gebruikers. De personeelsleden, vaak van niveau D en soms E, voelen zich niet gekwalificeerd genoeg om een kwaliteitsvol onthaal te bieden. De taak van het onthaal wordt vaak gezien als een laaggeschoolde functie, terwijl het vaardigheden vereist op het vlak van emotionele intelligentie (om een persoon in nood te troosten of om met agressie om te gaan), duidelijke communicatie (om een anderstalig publiek te begeleiden) en organisatorische vaardigheden (om het publiek op doeltreffende wijze op de juiste manier door de grote administratieve centra te loodsen). Bovendien heeft een onthaalmedewerker geen eenduidige missie. Hij kan verantwoordelijk zijn voor verschillende gelijktijdige taken, het fysieke onthaal ter plaatse, het telefonische onthaal, het beheer van de inkomende post, het beheer van de gebruikersstromen en soms de online diensten.

Om tegemoet te komen aan de uiteenlopende behoeften van de burgers, om aan hun verzoeken te voldoen in crisissituaties en om hen zo goed mogelijk naar de juiste dienst te kunnen leiden, hebben de overheden gekwalificeerd personeel nodig, dat is opgeleid in onthaaltechnieken en dat zich volledig kan wijden aan de eigen rol van plaatselijke openbare dienstverlener.

## Doelstellingen

De onderstaande doelstellingen zijn algemene doelstellingen die gelden voor de klassikale en de online formule.

- De opdrachten van het onthaal binnen een lokale overheidsdienst definiëren (informereren, adviseren, begeleiden, enz.);
- Een gebruikerstypologie formuleren binnen een lokaal openbaar bestuur;
- Een onthaalomgeving, een onthaalproces en de documenten waaruit het bestaat, definiëren;
- De basis leggen voor een "onthaalkwaliteitscontract" met de deelnemers aan de opleiding;
- Gedragingen van deelnemers in moeilijke opvangsituaties diagnosticeren;
- Vaardigheden in emotionele intelligentie ontwikkelen;
- Duidelijke en effectieve communicatievaardigheden ontwikkelen (actief luisteren, enz.);
- Vaardigheden in het onthaal van "een kwetsbaar publiek" ontwikkelen;
- Vaardigheden op het gebied van stress- en agressiebeheer ontwikkelen (omgaan met ontevredenheid en het voorkomen van crisissituaties);
- Vaardigheden op het vlak van multitasking ontwikkelen;
- Met deze nieuwe vaardigheden aan de slag gaan en de opvolging ervan verzekeren;

## Doelgroep

De opleiding is bestemd voor de personeelsleden die niet gekwalificeerd genoeg zich voelen om een kwaliteitsvol onthaal te bieden.

## Pedagogische methoden

De opleiding is georganiseerd volgens drie beginselen: observeren, experimenteren en verankeren.

De opleiding is:

- in wezen interactief en gebaseerd op het principe van collectieve intelligentie en samenwerking;
- gebaseerd op de realiteit op het terrein, gegeven door praktijkdeskundigen op basis van authentieke documenten;
- afgestemd op de behoeften van de besturen en aanpasbaar op maat.

## Inhoud

### FASE 1

#### 1. Presentaties:

- inhoud en doelstellingen van de opleiding
- pedagogische aanpak (synchrone en asynchrone activiteiten)
- het begrip kwaliteitscontract (verbintenis van de deelnemers)
- zelfstudie en actieplan voor de workshops
- bestaande documenten
- geplande activiteiten voor de beoordeling van de leerresultaten en de kennisoverdracht

#### 2. Verzamelen van de verwachtingen

#### 3. Een nauwkeurige diagnose stellen van de onthaalsituatie van de deelnemers

- En ik als onthaalmedewerker?
- Onthaalbeleid
- Werkomgeving en -context

#### 4. Een eerste persoonlijke visie uitdrukken

- Hoe voel ik me als onthaalmedewerker? Wat zijn mijn sterke punten? Welke vaardigheden zou ik willen versterken?

#### 5. Reële documenten analyseren om er de onderliggende theoretische concepten uit te distilleren

6. Bestaande instrumenten in mijn organisatie voor een kwaliteitsvol onthaal:

- Onthaalprocedures
- Reële documenten (handvest ...)
- Functiefiche

7. De taken van het onthaal in mijn overheidsbestuur identificeren

- De taken van een onthaalmedewerker: informeren, adviseren, oriënteren
- De kennis, vaardigheden en attitudes (competenties) die nodig zijn om de taken van een onthaalmedewerker uit te voeren.

8. Onthaal als openbare dienstverlening

- Het onthaal bij een overheidsdienst
- De dienstverlening
- De evoluerende verwachtingen die burgers hebben van een overheidsdienst

9. Een "onthaalkwaliteitscontract" uitwerken

- Het "onthaalkwaliteitscontract"
- Goede praktijken bepalen voor het onthaal bij een overheidsdienst

10. Fase 1 experimenteren op het terrein - Asynchrone activiteiten

- Oefenen in het bereiken van een doelstelling van het actieplan via zelfleren
- Reflectieve houding aannemen ten aanzien van de leerstof en het werk
- Zelfstandig een situatie/oefening oplossen
- Zich voorbereiden op dag 2 van de opleiding
- De leerstof vertalen naar de werkvloer

## **FASE 2**

1. Analyse van concrete gevallen waarmee onthaalmedewerkers te maken krijgen

2. Een efficiënt onthaalgedrag aannemen (in een overheidsdienst)

- Duidelijk en efficiënt communiceren
- Actief luisteren
- Vragen stellen: 4 soorten vragen en hun respectieve rol
- Effecten van kwaliteitsvolle vragen in de relatie
- Effecten van kwaliteitsvolle vragen in de communicatie

3. Een efficiënt onthaalgedrag aannemen (2)

- Technieken om bepaalde zaken anders te verwoorden
- Omgaan met multitasking (1)

- Een duidelijke boodschap overbrengen aan de burger
4. Een assertieve en professionele houding aannemen
    - Assertieve communicatie: niet onderdanig zijn, noch de stekels opzetten.
    - Assertiviteit tussen passiviteit en agressiviteit
    - De DESC-methode
    - Ik en de ander in de DESC-methode
  5. Agressiviteit voorkomen dankzij assertiviteit
  6. Emotionele intelligentie aan de dag leggen
  7. Emoties vertalen in een constructieve communicatie
  8. Omgaan met multitasking (2)
  9. Agressiviteit voorkomen dankzij geweldloze communicatie
    - Geweldloze communicatie als instrument voor emotionele intelligentie en preventie van agressiviteit
    - Het WGBV-type
  10. Emotionele intelligentie aan de dag leggen
  11. Emoties vertalen in een constructieve communicatie
    - De feiten observeren
    - Gevoelens uitdrukken
    - Behoeften uitdrukken
    - Een verzoek formuleren tussen assertiviteit (DESC-methode) en geweldloze communicatie (WGBV-type)
  12. Onthaal van een kansarm publiek
    - Kennis over armoede vanuit het RWLP (Réseau wallon de lutte contre la pauvreté - Waals netwerk voor armoedebestrijding)
    - Wanneer spreken we van armoede?
    - De basis voor sociaal onthaal: overheidsdiensten als anker voor mensen in armoede
  13. Fase 2 experimenteren op het terrein - Asynchrone activiteiten
    - Oefenen in het bereiken van een doelstelling van het actieplan via zelfleren
    - Oefenen in het bereiken van een doelstelling van het actieplan via zelfleren
    - Reflectieve houding aannemen ten aanzien van de leerstof en het werk
    - Zelfstandig een situatie/oefening oplossen
    - Zich voorbereiden op dag 3 van de opleiding
    - De leerstof vertalen naar de werkvloer

### **FASE 3**

#### 1. Conflictbeheer

- Definiëren wat een conflict is op een zo neutraal mogelijke manier
- Analyseren wat er in een conflict gebeurt op verschillende niveaus
- In staat zijn afstand te nemen in situaties van spanning en conflict
- Identificeren van gebruikelijke reactiepatronen in conflictsituaties en het effect daarvan op anderen
- Anticiperen op verschillende soorten conflicten, agressiviteit en geweld waarmee men te maken kan krijgen en ze herkennen, onderscheiden en ontcijferen
- Je gedrag aanpassen in functie van het doel

#### 2. Omgaan met agressie

- Soorten agressiviteit
- Mogelijk lastige situaties en te mijden valkuilen herkennen
- Gepast reageren op specifieke situaties waarin sprake is van agressiviteit
- RHC-methode, ballon van emoties ...
- Een professionele houding aannemen (specifieke technieken)

#### 3. Fase 3 experimenteren op het terrein - Asynchrone activiteiten

- Oefenen in het bereiken van een doelstelling van het actieplan via zelfleren
- Oefenen in het bereiken van een doelstelling van het actieplan via zelfleren
- Reflectieve houding aannemen ten aanzien van de leerstof en het werk
- Zelfstandig een situatie/oefening oplossen
- Zich voorbereiden op de coaching op de werkvloer
- De leerstof vertalen naar de werkvloer

### **Beschikbaarheid in de catalogus**

Beschikbaarheid (bij voldoende inschrijvingen) en voorwaarden gegarandeerd tot 30 july 2025.