



HR-56

www.merlijngroep.nl

Merlijn

De Opleiding tot Ombudsman

Competenties, stijlen en
vaardigheden verwerven



De Opleiding tot Ombudsman

Competenties, stijlen en vaardigheden verwerven

Focus van de training

Elke organisatie wil graag floreren en goed tevoorschijn komen. Veel bedrijven zijn in deze tijd bezig met het verkrijgen van maatschappelijk draagvlak, met het verbeteren van hun strategie en met het vergroten van begrip en vertrouwen onder hun klanten. Directies maken zich druk over hun imago, over inclusiviteit en discriminatie en worstelen over lobby- en communicatieaanpak. Men spreekt al over reputatiemanagement om naar buiten toe te laten zien hoe ze aan genoemde onderwerpen voldoen. Mede door deze bewustwording en soms door de vele of onnodige klachten komen beperkingen aan het licht, die vooral zichtbaar worden als het erom spant. Als deze spanningen binnen de organisatie zich voordoen en waar men onvoldoende draagkracht heeft om de kwestie zorgvuldig op te lossen, is de inzet van een Ombudsman een optie. Deze training gaat over het verwerven van competenties en vaardigheden om te kunnen optreden als Ombudsman.

Introductie

Deze training is een kennismaking en gericht op het vergroten van kennis en vaardigheden om als Ombudsman te gaan functioneren.

- Ombudsman is een persoonlijkheid die gezag en vertrouwen uitstraalt en is in staat te verbinden.
- Ombudsman beschikt over kwaliteiten die bij een goede regisseur en leider horen.
- Ombudsman heeft ervaring in het mediaten.

Doelgroep

Deze vierdaagse training is bedoeld voor deelnemers die de functie van Ombudsman willen gaan beoefenen. Het is een opleiding voor hen die, door houding, ervaring en kennis, geaccepteerd worden door de opdrachtgevers. Het ontwikkelen van statuur, het hebben van senioriteit en het hebben van levenservaring kan medebepalend zijn voor het uitoefenen van dit mooie beroep.

Inhoud van de training

In de training word je eerst meegenomen in het brede veld van ombudsmannen. Op die manier kan gemakkelijk de stap gemaakt worden naar de bijzondere positie en meerwaarde van de Ombudsman. Aan de hand van casussen en oefeningen wordt de theorie en de diverse procesfasen verhelderd. Tijdens de opleiding worden opdrachten en literatuur ter verdieping aangeboden.

Bij de oefeningen krijgen de deelnemers de gelegenheid om ervaring en kennis met elkaar uit te wisselen en tips te delen.

Open inschrijving

De training bestaat uit 4 dagen verspreid over 2/3 maanden.

Trainers en locatie

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website: www.merlijngroep.nl

Te behalen resultaten als Ombudsman

- Je weet de functie van Ombudsman in breder perspectief te plaatsen m.b.t. de diverse vormen van Ombudsmannen.
- Je kent het 10 fasen proces waarmee u in staat bent om tot een passend resultaat te komen.
- Je bent in staat de overeenkomsten en verschillen te benoemen t.o.v. andere disciplines en functionarissen.
- Je bent in staat de verbinding met de organisatie tot stand te brengen en bent zich bewust dat het opbouwen van vertrouwen een zorgvuldig proces is.
- Je beheerst diverse methoden van aanpak en weet, als dat nodig mocht zijn, uw gezag aan te wenden.
- Je weet de mogelijkheden en bent bekend met de beschikbaarheid om andere disciplines via Merlijn in te schakelen.
- Je bent in staat een (feiten) onderzoek te (laten) doen en een rapport te (laten) maken met aanbevelingen.
- Je bent in staat om verschillende conflictstijlen te hanteren.

Programma dag 1

Kennismaking met verschillende soorten ombudsmannen en het 10 fasen proces passend bij Ombudsman

“Wat men moet leren doen, leert men door het te doen”

Alle deelnemers dienen hun laptop bij zich te hebben.

Ochtendprogramma

09.30 - 10.15	Welkom en ontvangst met koffie/thee, informeel kennismaken met trainers en collega deelnemers en huishoudelijke afspraken.
10.15 - 11.30	Interactief: <ul style="list-style-type: none">• Leren kennen van de “ombudsmanwereld” in haar totaliteit: de deelnemers gaan aan de slag (o.a. Googelen) met het zoeken van antwoorden op de vragen over verschillende ‘typen’ ombudsmannen: Nationale Ombudsman/ Gemeentelijke ombudsman/ Provinciale ombudsman/ Ombudsman bij instellingen/ Ombudsman bij bedrijven: taken, rollen en posities/ in beeld brengen van de verschillen en overeenkomsten.
11.30 - 13.00	Uitleg <ul style="list-style-type: none">• Stroomschema en de 10 fasen procesgang ombudsman• Escalatieladder, behoorlijkheidswijzer en participatieladder
13.00 - 13.45:	Lunch.

Middagprogramma

13.45 - 15.30	Behandeling stroomschema en 10 fasen procesgang aan de hand van casus Goor
15.30- 16.00	Terugblik op dag 1 en opdracht en vooruitblik op dag 2.
16.00 - 16.30	Opdracht <ul style="list-style-type: none">• Geef je visie op<ul style="list-style-type: none">* het werk van de ombudsman* de unieke functie van een Ombudsman* de casus Goor• Boekenopdracht

Programma Dag 2

Het proces van de Ombudsman

"Wie de schoen past trekke hem aan".

Alle deelnemers dienen hun laptop bij zich te hebben.

Ochtendprogramma

- 09.30 – 09.45 Ontvangst met koffie/thee. Huishoudelijke afspraken.
- 09.45 – 10.30 Terugblik op dag 1. Behandeling opdracht dag 1
- 10.30 - 12.55: HR-componenten
- Spanningen in organisaties
 - HR-verbinder tussen werkvloer en directie?
 - (Op)voedend leiderschap
 - Werkwaarden
 - Theorie krachtenveldanalyse
- 12.55 - 13.00: Oogst van de ochtend
- 13.00 - 13.45: Lunch

Middagprogramma

- 13.45 – 16.00
- Rollenspel Casus ICT architecten.
 - Doe een onderzoek en maak gebruik van een krachtenveld analyse aan de hand van vragen en antwoorden. Hoe verbind ik basis en top?
 - Bespreking voorbeeld krachtenveld analyse architecten
- 16.00– 16.30 Terugblik op dag 2 en opdracht en vooruitblik op dag 3.
- Opdracht:
- Onderzoek eigen werkwaarden en beschrijf wat jouw leerstijl is? (Zie leerstijlen en test Kolbe en extra competenties Ombudsman)
 - Omschrijf je eigen profiel met werkwaarden
 - Bereid je voor op een elevator pitch als voorbereiding op eerste gesprek.

Programma Dag 3 verdieping van het proces van de Ombudsman

"Er een verdieping opzetten".

Alle deelnemers dienen hun laptop bij zich te hebben.

Ochtendprogramma

- 09.30 – 09.45 Ontvangst met koffie/thee. Huishoudelijke afspraken.
- 09.45 – 10.00 Terugblik op dag 2. Behandeling opdrachten dag 2
- 10.15 - 12.55: Kennismaking met je mogelijk opdrachtgever:
Doe een elevator pitch.
- Oefening: Wat wil je weten van je opdrachtgever in het volgende kennismakingsgesprek en hoe zorg je voor verbinding?
Breng je meerwaarde aan de hand van eigen profiel aan werkwaarden en leerstijl naar voren.
- Bespreek de financiën en maak werkafspraken
- 12.55 - 13.00: Oogst van de ochtend
- 13.00 - 13.45: Lunch

Middagprogramma

- 13.45 – 16.00 Maak in 2-tal een plan van aanpak en een voorstel voor opdrachtgever over de casus architecten:
- Verdedig je plan in een oefening/rollenspel
- 16.00 – 16.30 Terugblik op dag 3 en opdracht en vooruitblik op dag 4.
- Opdracht: Casus Deurwaarder.
Maak een 10 fasen plan met meerdere opties inclusief een rapport met aanbevelingen

Programma Dag 4 gericht op het proces van de Ombudsman

"Al vallende leert men rijden".

Alle deelnemers dienen hun laptop bij zich te hebben.

Ochtendprogramma

- 09.30 – 09.45 Ontvangst met koffie/thee.
- 09.45 – 10.00 Terugblik op dag 3. Behandeling opdracht dag 3.
- 10.15 - 12.55: Presenteer je 10 fasen plan over de casus deurwaarder inclusief aanbevelingen.
- 12.55 - 13.00: Oogst van de ochtend
- 13.00 - 13.45: Lunch

Middagprogramma

- 13.45 – 16.00 Behandeling van eventuele knelpunten in het 10 fasen plan:
- Welke acties kies je,
 - Wat en hoe koppel je het terug naar Merlijn?
- 16.00 – 16.30 evaluatie 4-daagse

Mogelijke aanvullende onderwerpen

- Vertrouwen (diverse theorieën)
- Hoe breng jij verbinding om vertrouwen te verkrijgen?
- Implementatie belemmeringen "Het gras gaat niet harder groeien als je eraan trekt"
- Socratische gesprekken (toewerken naar hittepunt en oefeningen)
- Variaties in benadering (o.a Multi focus, creatiespiraal etc. etc.)