

OPLEIDING

Professional organizer

Organize
ACADEMY

Hi!

Voor je ligt het lesmateriaal dat bij de opleiding tot professional organizer hoort. Ik hoop dat deze opleiding een sleutel is naar een hele mooie toekomst.

Bij deze reader hoort een notitieboek voor je aantekeningen, zodat je alle informatie netjes bij elkaar kunt houden. Je hebt ook toegang gekregen tot een online leeromgeving waar je alle opdrachten en extra materiaal kunt vinden.

Ik wens je veel plezier en inspiratie tijdens de opleiding en ik hoop dat je het beroep van professional organizer met veel passie zult uitoefenen.

Op jouw toekomst!

Liefs Ilona



Inhoudsopgave

Een professional organizer, wat is dat eigenlijk?	7	De professional organizer in verschillende rollen/stijlen	45
<i>Doelstelling van organizing</i>	7	<i>Eigenaarschap</i>	45
<i>Hoe werken we?</i>	9	<i>Waarnemen van gedrag en gedragspatronen</i>	46
<i>De competenties van een professional organizer</i>	9		
<i>Onze cliënten</i>	9	De Organizer als (bege)leider	49
<i>Professionalisering</i>	12		
		Ondernemen	55
Veel voorkomende uitdagingen	13	Opdrachten	59
<i>Uitstelgedrag</i>	13	<i>Opdracht: jouw nulmeting</i>	61
<i>ADHD en ADD</i>	13	<i>Reflectie dag 1</i>	63
<i>(Dwangmatige) verzamelaars</i>	14	<i>Reflectie dag 2</i>	65
<i>Autisme</i>	14	<i>Reflectie dag 3</i>	66
		<i>Reflectie dag 4</i>	67
Methoden en technieken	15	<i>Proefcliënt</i>	68
<i>De basismethode</i>	16	<i>Eindevaluatie</i>	69
<i>1. Voor spullen</i>	16	<i>Opdracht proefcliënt</i>	70
<i>2. Voor papieren/administratie</i>	16	<i>Opdracht boekverslag</i>	73
<i>Waarom blijven sommige mensen rommelig?</i>	16	<i>Opdracht kernkwaliteiten en kernkwadranten</i>	74
<i>Snelle tips voor een opgeruimd huis</i>	20	<i>Opdracht werkafspraken</i>	77
<i>Tijdmanagement</i>	21	<i>Opdracht feedback</i>	78
		<i>Opdracht marktverkenning</i>	79
Effectief communiceren	27	<i>Opdracht ideale cliënt</i>	80
<i>Open en gesloten vragen</i>	27	<i>Opdracht: elevator pitch</i>	82
<i>LSD-methode</i>	27	<i>Hoe nu verder?</i>	84
<i>Non-verbale communicatie</i>	28	<i>Dagopleidingen</i>	84
		<i>Online themabijeenkomst</i>	84
Hoe ziet een organizingtraject eruit?	29		
<i>Stap 1: Het eerste contact</i>	29		
<i>Stap 2: Het intakegesprek</i>	30		
<i>Stap 3: De werkafspraken</i>	34		
<i>Stap 4: Nazorg</i>	35		
Jouw cliënt en zijn leercyclus	37		
De basishouding voor contact met cliënten	41		
<i>Valkuilen voor jou als professional organizer</i>	42		



Een professional organizer, wat is dat eigenlijk?

Je hebt je ingeschreven voor deze opleiding omdat je graag professional organizer wilt worden. Maar wat is een professional organizer eigenlijk? Hoewel we niet in één zin te omschrijven zijn heeft de NBPO (de beroepsvereniging voor organizers) het als volgt omschreven:

“Een professional organizer is een specialist in het aanbrengen van structuur in de breedste zin van het woord. Een professional organizer begeleidt en adviseert bij het creëren van orde en overzicht in tijd en ruimte.”

Een behoorlijk ruime definitie dus, en dat is nodig ook want ons werk kan zeer veelomvattend zijn.

Professional organizing is een relatief nieuw beroep. In de jaren '90 is het door Anne-Lies van Overbeek in Nederland geïntroduceerd. De afgelopen jaren heeft ons vak meer bekendheid gekregen. Dat komt mede door de beroepsvereniging, organizing “goeroes” als Marie Kondo en de dames van The Home Edit. Maar ook door tv-programma's als Je Huis op Orde en Mijn Leven in Puin en de talloze boeken die over dit onderwerp geschreven zijn. Het beroep professional organizer is door NationaleBeroepengids.nl uitgeroepen tot één van de beroepen van de toekomst. Je hebt dus een goede keuze gemaakt! ;)

De meeste professional organizers zijn werkzaam als zelfstandig ondernemer. Dat betekent dat je niet alleen de vaardigheden van een professional organizer onder de knie moet krijgen, maar ook ondernemersvaardigheden!

Doelstelling van organizing

Een professional organizer beoogt via advies, begeleiding en het echte hands-on organiseren zijn/haar cliënten nieuwe vaardigheden aan te leren. We geven praktisch advies en bieden hulp bij het (re)organiseren en structureren van woon- en werkruimtes, papieren en digitale informatie. Ook kunnen we met onze cliënten werken aan het efficiënter indelen van de beschikbare tijd. We kunnen cliënten begeleiden in het maken van keuzes die hen in staat stellen om meer gestructureerd te denken en te werken, om effectiever om te gaan met de ruimtes en middelen en om weer meer overzicht te krijgen.

De nieuwverworven vaardigheden dragen bij aan:

- Een logisch ingedeeld huis, waarin alle spullen een vaste en logische plek hebben.
- Een gestroomlijnd huishouden, waarin alle taken moeiteloos gedaan kunnen worden.
- Een overzichtelijke administratie, waarin alle papieren op een logische manier opgeborgen zijn.
- Zicht op taken in de agenda, die op een realistische manier zijn ingepland.
- Rust in het hoofd door toepassing van bovenstaande punten.



Als professional organizer help je bij vraagstukken als:

- Hoe krijg ik overzicht en controle?
- Hoe krijg ik grip op mijn tijd en energie?
- Hoe zorg ik ervoor dat ik aan belangrijke taken toekom?
- Hoe kan ik mijn spullen/informatie zo beheren dat ik alles snel kan vinden?

We kunnen ook ondersteuning bieden in al die situaties waarin het evenwicht in het leven is verstoord door bijvoorbeeld scheiding, ziekte, overlijden, verhuizing, gezinsuitbreiding en burn-out om maar eens de meest voorkomende te noemen.

Dat wat ons in bovengenoemde situaties onderscheidt van alle andere ondersteunende diensten is dat we letterlijk de helpende hand bieden. Hierdoor is snel resultaat zichtbaar en de cliënt voelt zich gesteund. Door samen aan de slag te gaan maak je een begin met het ordenen van de woon-, werkruimte of administratie. De cliënt heeft daar al vaak naar gekeken en over gepraat, maar heeft er nog niet veel mee gedaan. De cliënt kan samen met een organizer aan de slag gaan en krijgt hierdoor snel weer ademruimte en energie. Als professional organizer werk je dus eigenlijk samen met de cliënt aan een hogere kwaliteit van werken en leven. Heerlijk toch?

Kort gezegd schakelen onze cliënten ons in als ze:

- Gebrek hebben aan controle.
- Gebrek hebben aan overzicht.
- Gebrek aan tijd ervaren.
- Te veel spullen hebben.
- Last hebben van keuzestress.

Hoe werken we?

Momenteel werken we als professional organizer voor het grootste gedeelte nog één op één bij de cliënt thuis of op het werk, maar steeds vaker begeleiden we onze cliënten ook geheel of gedeeltelijk online. Zoals eerder gezegd is de rol van een professional organizer heel breed, je kunt je cliënten ook helpen door een workshop, een onlinetraining of een incompany training te geven. Daarnaast kun je organizingtools ontwikkelen, zoals bijvoorbeeld agenda's, kalenders en planners, een boek schrijven of een lezing geven.

Bij de cliënt thuis kunnen we ondersteuning bieden bij bijvoorbeeld:

- opruimen;
- (her)inrichten;
- administreren;
- archiveren;
- plannen;
- prioriteiten stellen;
- huishouden reguleren;
- budgetteren;
- boedel afwickelen;
- verhuizen;
- (re)organiseren;
- computer organiseren;
- foto's organiseren.

En nog heel veel andere dingen. Het is mooi om te zien hoe ons vak steeds breder wordt ingezet.

De competenties van een professional organizer

Professional organizer is een vrij beroep, wat betekent dat iedereen zich professional organizer mag noemen, daarvoor hoeft je niet aan bepaalde eisen te voldoen. Dat betekent niet dat er geen kwalificaties zijn die jou helpen om het vak goed uit te oefenen. Het volgen van een basisopleiding, zoals jij nu ook doet, is een hele goede uitgangspunt om te starten. Vanuit de basisopleiding kun je je verder ontwikkelen in de richting die je op wilt gaan.

Het volgen van een basisopleiding helpt je de kwaliteit bij je cliënten te kunnen waarborgen. Het uitvoeren van de rol van professional organizer vraagt meer dan enkel zelf kunnen organiseren. Als professional organizer moet je die kennis ook kunnen overbrengen aan jouw cliënten. Je hebt daarvoor goede communicatieve vaardigheden, kennis over het aanleren van gedrag én psychologisch inzicht nodig.

De beroepsvereniging heeft een competentieprofiel opgesteld waar je aan moet voldoen om volwaardig lid te worden, deze is te vinden op hun website en ik heb hem opgenomen in de online leeromgeving (als download in de kennisbank). Het competentieprofiel heeft als doel om de kwaliteit van de leden te kunnen waarborgen.

De hoofdcompetenties van een professional organizer zijn:

- cliëntgericht communiceren;
- vraaggericht werken;
- methodisch werken;
- ontwikkelgericht begeleiden;
- professionaliseren.

Ook cliënten vragen regelmatig om een soort bewijs van jouw kwalificaties en competenties. Denk daarbij aan bijvoorbeeld:

- werkervaring in het vakgebied;
- relevante opleidingen die je hebt gevolgd;
- lidmaatschap van een beroepsvereniging;
- recensies van jouw (voormalige) cliënten.

Maar ook al heb je dit (nog) niet en/of ben je nog aan het groeien in je kennis en kunde, dan kun je toch een bepaalde mate van autoriteit of kwaliteit uitstralen door je op een goede manier te profileren. Denk hierbij aan:

- wat jij uitstraalt op social media;
- een mooie en goed functionerende website;
- voor en na foto's van organizing projecten;
- cursussen en workshops die je organiseert;
- publicatie in de krant of andere media;
- ontwikkelde producten (zoals het schrijven van een boek/E-book).

Om jezelf te blijven ontwikkelen is het goed om trends in de gaten te houden en de doelgroep waar jij je op richt goed te leren kennen. Verder kun je bijvoorbeeld congressen bezoeken, cursussen bijwonen, boeken lezen... er is genoeg te vinden!

Onze cliënten

Zonder cliënten heb jij als professional organizer geen bestaansrecht. Zonder (potentiële) cliënten krijg je nooit een opdracht, en zonder opdrachten kun je je bedrijf wel opdoeken. Dat zou zonde zijn na alle inspanning, toch?

Het is dus belangrijk om te weten hoe jouw markt eruit ziet, wie je cliënten zijn en waarom ze in chaos leven.

Als organizer heb je een breed scala aan opdrachtgevers. In de laatste les gaan we werken aan jouw ideale cliënt. Voor wie wil jij werken? Van welke opdrachten gaat jouw hartje sneller kloppen?

Kijken we even in zijn algemeenheid dan zie je dat onze cliënten in 3 groepen verdeeld kunnen worden:

1. zakelijk
2. particulier
3. cliënten op de zorgmarkt

Je kunt voor jezelf afwegen welke groep het beste bij je past of waar je de meeste ervaring in hebt. Je kunt kiezen voor één groep, maar je kunt ook alle groepen bedienen. Je vindt daar vanzelf je eigen weg in.

1

De particuliere markt

De particuliere markt zijn de mensen die jou uit eigen zak betalen. Zij zijn dus jouw directe opdrachtgevers. Wat voor mensen het zijn hangt natuurlijk heel erg af van op wie jij je gaat richten en wie jouw ideale cliënt is. Dat kunnen gezinnen zijn, drukke (alleenstaande) ouders, mensen die gaan verhuizen, mensen in een relatiecrisis, expats die net in Nederland komen wonen etc. De particuliere markt is uitgebreid en biedt veel kansen en mogelijkheden.

Zelfs als je je bijvoorbeeld alleen op verhuizingen zou richten kunnen daar verschillende opdrachtgevers achter zitten:

- Mensen die gaan verhuizen en geen tijd of zin hebben om dit allemaal zelf te doen.
- Ouderen die kleiner gaan wonen en jouw hulp inschakelen omdat ze hun kinderen niet willen belasten.
- Of misschien de kinderen van de ouderen die gaan verhuizen omdat ze hun tijd liever besteden aan quality time met hun ouders dan dat ze zich bezig moeten houden met een verhuizing.

Else is een dame die probeerde te genieten van haar pensioen. Probeerde, want haar huis lag vol met klusjes die ze van zichzelf moest doen nu ze met pensioen is. Iedere keer als ze op pad ging met haar man, ging lunchen met vriendinnen of op haar kleinkinderen paste voelde ze zich schuldig omdat deze klusjes thuis op haar wachtten. Ze besloot mijn hulp in te schakelen. Samen voerden we deze klusjes uit. We maakten ruimte in haar hobbykamer zodat haar kleinkinderen konden komen logeren. We ruimden de schuur op zodat ze lekker kon tuinieren. We zochten de foto's uit die ze al jaren in wilde plakken... Ze kreeg steeds meer rust in haar hoofd en kon weer genieten van haar vrije tijd. Heerlijk toch?

Josefien is moeder van 2 drukke kleuters. Ze werkt 4 dagen per week, zorgt voor haar moeder en zit in de ouderraad op school waar ik haar tegenkwam. Ze vertelde dat ze het druk had, dat ze niet zo goed was in nee zeggen. Hierdoor was haar agenda veel te vol en liep ze op haar tandvlees. Niet handig als er 2 stuiterballen om je heen lopen! Samen zijn we gaan kijken naar haar agenda. Waar kon ze ruimte voor zichzelf inbouwen? Welke taken kon ze afstoten? Ze besloot te stoppen met de ouderraad, vroeg haar broer vaker te helpen in de zorg voor haar moeder en nam ze nog een paar belangrijke stappen zodat ze tijd had om bij te tanken én leuke dingen te doen met haar gezin en haar vriendinnen.

2

De zorgmarkt

Naast de reguliere particuliere markt heb je nog een groep particuliere cliënten die jouw diensten afneemt. Zij betalen jou niet zelf, maar worden financieel ondersteund vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), vanuit een PGB of via de Wet Langdurige Zorg (WLG). Deze cliënten komen rechtstreeks bij jou of worden doorverwezen via de gemeente of zorginstelling. Dit zijn cliënten die vaak chronisch gedesorganiseerd zijn of een aandoening hebben die het organiseren lastig maakt. Denk hierbij aan bijvoorbeeld AD(H)D, autisme of niet aangeboren hersenletsel (NAH). Via de WLZ heb ik daarnaast ook gewerkt voor een vrouw die naast de mantelzorg voor haar vroeg dementerende man geen tijd meer had om het opruimen zelf te doen.

Hou er bij een zorgtraject rekening mee dat het tempo over het algemeen een stuk lager ligt en dat de trajecten langer duren. Het kost meer tijd en energie om nieuwe patronen aan te leren dan bij reguliere particuliere cliënten. De afwisseling is wel heel leuk! Doordat steeds meer hulpverleners onze meerwaarde zien en ons weten te vinden liggen hier ook mooie kansen.

Deze zorgtrajecten starten vaak bij de gemeente. Omdat iedere gemeente andere regels en eisen heeft kun je het beste contact opnemen met de contractmanager WMO van jouw gemeente om te vragen hoe dit in jouw gemeente werkt.

Via de gemeente werd ik gebeld voor familie A. Vader, moeder en 5 kinderen. Een gezellige boel thuis! Voor de kinderen was al ondersteuning vanuit een opvoedpunt, en aan mij was gevraagd of ik samen met moeder het huis in orde kon maken en vanuit het opgeruimde huis kon kijken of de huishoudelijke taken beter verdeeld konden worden onder de gezinsleden. Ik ben met de moeder aan de slag gegaan en hebben ontelbaar veel zakken kleding weggedaan. Daarnaast hebben we het grofvuil bezocht met al het oude meubilair wat over was en in de weg stond. Samen met de kinderen heb ik hun kamers opgeruimd en toen dat allemaal gedaan was zijn we met zijn allen om tafel gaan zitten. De oudste kinderen wilden wel helpen met de was. De jongere kinderen kregen taakjes als de tafel dekken en het oud papier in de papierbak doen. Iedere week zaten ze op een vast moment aan tafel met de agenda voor de komende week. Waar lagen de knelpunten? Wie deed wat en wanneer? Het werd een gewoonte waar ze mij erg dankbaar voor zijn.

Ook kwam ik via de WMO bij R. R is een man van begin 40 en heeft een paar jaar geleden te horen gekregen

dat hij autisme heeft. Hoewel hij met een burn-out thuis zat kwam de diagnose toch als een verrassing. De vraag van de zorgconsulent was of ik hem weer op de rit kon krijgen. We zijn begonnen met opruimen en praten, heel veel praten. Door onze gesprekken vielen er bij hem wat kwartjes en was hij ook in staat oplossingen te bedenken. Dat werkte voor hem heel fijn. Door zijn beperkte energie door zijn burn-out was hij moeilijk in beweging te krijgen maar mijn komst werkte daarin als stok achter de deur. Hoe leger zijn huis werd, hoe meer rust hij kreeg in zijn hoofd. Hij is er nog lang niet, maar hij heeft wel weer vertrouwen in de toekomst.

3

Zakelijke markt

De zakelijke markt heeft vooral behoefte aan efficiency en gezonde mensen op de werkvloer. Projecten kunnen uiteenlopen van een werkplekorganisatie voor één medewerker tot het op orde brengen van de gehele digitale en papieren informatiestroom binnen een bedrijf, hierover adviseren en dit concreet omzetten in een overzichtelijk en actueel geheel waarin iedereen de weg kan vinden en zaken kan opbergen.

De zakelijke markt verschilt dus enorm van de particuliere en zorgmarkt. Van ondernemers en zzp'ers met een klein kantoor of die misschien zelfs thuis aan de keukentafel werken aan de ene zijde. Tot grote corporaties die individuele werknemers "georganiseerd" wil hebben of misschien zelfs wel willen dat de hele afdeling effectief leert vergaderen of mailen aan de andere zijde.

Professionalisering

Sinds de eerste professional organizer in Nederland startte zijn er heel wat collega's bijgekomen. Groei is positief want deze gaat, vooral de laatste jaren, gepaard met een professionalisering. Daarnaast specialiseren steeds meer organizers zich wat ook ten goede komt aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Bijna iedereen die als professional organizer aan de slag gaat start eerst met één van de basisopleidingen zoals jij dat nu ook doet. In de jaren daarna verdiepen en verbreden zij hun kennis door opgedane werkervaring en door het volgen van cursussen, workshops, trainingen en opleidingen die door vakgenoten ontwikkeld zijn, of opleidingen die voor ons vak of je doelgroep interessant kunnen zijn. Martine Vecht is een aantal jaar geleden gestart met de School voor Organizing. Een post hbo-opleiding voor organizers met minimaal 3 jaar werkervaring die graag door willen groeien. Naast de complete leergang kun je ook losse modules volgen, deze zijn voor zowel de net gestarte als de al meer ervaren collega's zeer relevant. Ook bij de Organize Academy kun je een aantal verdiepende dagopleidingen volgen in de vakgebieden waar je meer over wilt weten, zoals bijvoorbeeld het budgetcoachen, holistisch organiseren of het virtuele (online) organiseren.

Samenwerking en specialisatie

Een hele mooie trend is dat je steeds vaker ziet dat professional organizers met dezelfde specialisatie samen gaan werken. Ook ontstaan er samenwerkingsverbanden met andere beroepsgroepen zoals psychologen, maatschappelijk werk, loopbaanbegeleiders, arbodiensten en bijvoorbeeld huisartsen. Maar ook met makelaars, rouwbegeleiders, meubelmakers en woonwinkels.

Als organizer kun je je op verschillende manieren specialiseren:

- specialisatie op doelgroep;
- specialisatie op producten of diensten;
- specialisatie in werkwijze.

Specialiseer je je op doelgroep dan kun je denken aan organizers die specifiek op de zakelijke of particuliere markt werkzaam zijn. Tegenwoordig wordt de specialisatie vaak nog specifiek, bijvoorbeeld organizer voor mensen met ADHD, senioren of verhuizingen. En op de zakelijke markt wordt gespecialiseerd in bijvoorbeeld ondersteunen aan ondernemers, teams of het nieuwe werken.

Bij specialisatie op product of dienst kun je denken aan de nieuwe trend om virtueel te organiseren, je alleen te richten op het geven van trainingen of alleen op bijvoorbeeld de administratie, fotoalbums of het opruimen van digitale bestanden.

De laatste jaren zie je dat er ook specialisaties ontstaan in werkwijze. Hierbij moet je denken aan organizers die volgens de methode van Marie Kondo werken of de Getting Things Done methode van David Allen gebruiken.

De keuze is enorm en je kunt zelf bepalen waar je goed in bent of waar je hart ligt. Sluit je aan bij een bestaande niche of duik in het onbekende en creëer je eigen niche!

Beroepsverenigingen

Professional organizing is een vrij beroep, iedereen mag zich professional organizer noemen, ongeacht achtergrond of opleiding. Voor de meeste vrije beroepen bestaan beroepsverenigingen die de kwaliteit van hun leden willen waarborgen én verhogen. Voor professional organizers is in Nederland de NBPO, de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professional Organizers actief. Organizers uit België sluiten zich aan bij de BBPO-FBPO, dat is de Belgische beroepsvereniging die in 2017 is opgericht.

De NBPO en haar leden organiseren activiteiten om het beroep professional organizer onder de aandacht te brengen van potentiële cliënten en interessante samenwerkingspartners. Dit doen ze o.a. door publiciteit op te zoeken in de media en door deelname aan regionale en landelijke activiteiten. Daarnaast bouwt de NBPO aan een internationaal netwerk met verschillende branche-organisaties en instellingen.

Veel voorkomende uitdagingen

Uitstelgedrag

Bijna alle cliënten waar je mee te maken krijgt zijn in meer of mindere mate uitstellers. Ze zitten vaak vol goede voornemens en ideeën en ze praten hun uitstelgedrag makkelijk goed met doodoeners als “zo ben ik nu eenmaal” of “het is niet anders..”

Wat ze ook hebben is spijt van het niet op tijd halen van hun doelstellingen. Deze spijt gaat ten koste van hun zelfvertrouwen, wat weer gevolgen heeft voor het (niet) opstarten of afronden van nieuwe taken. Hierdoor komen ze in een vicieuze cirkel terecht. Ze gaan piekeren of ontwikkelen andere (negatieve) overtuigingen over zichzelf zoals “zie je wel, ik kan het gewoon niet”, “ik ben lui” of “ik ben zwak/slap”. Maar het tegengestelde is waar. Een uitsteller is maar zelden lui. Ze zijn juist vaak druk bezig om hun doelen te behalen, maar hebben niet de juiste strategie of focus waardoor het ze niet lukt. En dat is waar wij organizers om de hoek komen kijken. ;)

“Ja, maar”-mensen

“Ja, maar” is niet alleen een veelgebruikt zinnetje door de rasechte uitstellers. Ook de perfectionisten en piekeraars zijn er dol op. Herken je deze?

Ja, maar ... ik wil het wel goed doen.

Ja, maar ... ik heb geen zin in al die details.

Ja, maar ... wat nou als ik de verkeerde keuze maak.

Ja, maar ... ik kan alleen maar presteren onder druk.

Ja, maar ... ik wil het een goede bestemming geven.

“Ja, maar” verlamt je. Het zorgt ervoor dat er helemaal niets meer uit je handen komt en dat is natuurlijk niet wat je wilt voor je cliënten. Hoe kun je dit ombuigen? Vaak is het advies wat je jezelf geeft ook een goed advies voor je cliënten. We hebben het hier tijdens de les verder over.

ADHD en ADD

Het zou zomaar kunnen dat een groot deel van jouw cliënten ADHD of ADD heeft. Niet zo gek, want ADHD'ers en ADD'ers zijn de beste uitstellers. Daarnaast verzanden zij vaak in chaos en desorganisatie.

Een van de belangrijkste symptomen van beide zijn concentratiegebrek en impulsiviteit (en bij ADHD ook hyperactiviteit).

Als professional organizer stel je nooit een diagnose. Wel kun je, aan de hand van een aantal kenmerken zien of je met iemand te maken heeft die ofwel ADHD of ADD heeft, ofwel behoefte heeft aan dezelfde aanpak als iemand met deze diagnose.

Een aantal veelvoorkomende kenmerken zijn bijvoorbeeld:

- onderprestatie door geringe effectiviteit;
- gebrek aan zelfwaardering;
- voornamelijk problemen op het gebied van planning en (financiële) administratie;
- uitstellen van vervelende dingen;
- problemen met het inschatten van tijd/achter de feiten aan lopen;
- vergeetachtigheid;
- ongeduldig zijn;
- impulsiviteit (eerst doen dan denken);
- stemmingswisselingen of depressie;
- rusteloosheid.

Wanneer iemand bovenstaand gedrag laat zien betekent het niet automatisch dat iemand AD(H)D heeft. Nogmaals, wij stellen als organizers geen diagnoses. En als iemand de diagnose ADD of ADHD heeft betekent het niet dat hij/zij automatisch dit gedrag vertoont. Deze lijst met kenmerken is meer bedoeld als richtlijn om te weten wat voor gedrag je zou kunnen verwachten en geeft je handvatten in het begrijpen van je AD(H)D cliënt.

(Dwangmatige) verzamelaars

Als je de huizen van je cliënten binnenkomt zul je soms versteld staan van de spullen die je aantreft. Soms is een huis “gewoon” vol. Maar soms is er meer aan de hand. Dwangmatige verzamelaars, ook wel hoarders genoemd, zijn mensen die in overdreven mate voorwerpen, papier en voedsel verzamelen. In de ogen van een buitenstaander zijn het vaak spullen die geen waarde hebben, maar de hoarder hecht aan al zijn bezittingen juist heel veel waarde.

Dwangmatig hamsteren wordt doorgaans tot de groep van Obsessief Compulsieve Stoornissen gerekend. Dit zijn stoornissen waarbij de lيدر wordt gekweld door dwanghandelingen of dwanggedachten of beide.

In 2003 heeft de ICD de clutter hoarding scale ontwikkeld. Deze is opgenomen in de leeromgeving en op de site van de ICD zelf gratis te downloaden. De scale is een beoordelingsinstrument waarmee professional organizers en andere hulpverleners objectief kunnen vaststellen wat de graad van chaos is in huishoudens die zij bezoeken.

Als je de schaal bekijkt zie je dat in hun weging rekening wordt gehouden met vier factoren:

1. indeling en staat van de woning;
2. huisdieren en ongedierte;
3. huishoudelijke functionaliteit;
4. hygiëne en sanitaire voorzieningen.

In de les gaan we een oefening met de hoarding scale doen. Daarnaast staan er in de leeromgeving linkjes en namen van programma's over mensen met deze problematiek. Laat je er niet door afschrikken, het werken met deze groep mensen is niet voor iedereen weggelegd, maar kan voor een ervaren organizer een mooie uitdaging zijn.

Autisme

In de jaren dat ik als organizer werk heb ik al heel wat cliënten mogen begeleiden die op latere leeftijd de diagnose autisme hebben gekregen. Volgens psychiater en hoogleraar autisme Wouter Staal is autisme de ‘verzamelnaam voor gedragskenmerken die duiden op een kwetsbaarheid op de volgende gebieden: sociale interactie, communicatie, flexibiliteit in denken en handelen en het filteren en integreren van informatie.’

Kenmerken die vaak in verband worden gebracht met autisme zijn:

- problemen op sociaal gebied/minder goed ontwikkelde sociale intuïtie;
- moeite met (onverwachte) verandering;
- dingen heel letterlijk nemen;
- eerlijk en recht door zee;
- uitstekende detailwaarneming;
- goed in analyseren;
- niet graag over koetjes en kalfjes praten;
- goed in het herkennen van patronen;
- moeite met het bewaren van overzicht;
- loyaal;
- buiten vaste kaders kunnen denken;
- perfectionistisch;
- (ogenschijnlijk) geen interesse voor anderen tonen;
- nauwkeurig;
- over- of juist ongevoelig voor zintuiglijke prikkels;
- heel intensief bezig zijn met een beperkt aantal onderwerpen;
- hyperfocus;
- talent voor specialisatie;
- voorkeur voor een-op-een contact;
- tragere informatieverwerking.

Autismekenmerken komen bij alle mensen in meer of mindere mate voor. Zo vinden veel mensen het prettig om vaste routines aan te houden of om zich langere tijd intensief met één onderwerp bezig te houden. Ook problemen op sociaal gebied zijn voor veel mensen herkenbaar. Een diagnose autisme krijg je pas als deze kenmerken zorgen voor serieuze lijdensdruk of voor grote problemen op levensgebieden als werk, vrije tijd en relaties. Ook hier stellen wij als organizers geen diagnose.



Methoden en technieken

Opruimen is een intensieve bezigheid. Het is niet even een kwestie van het verplaatsen van spullen, het is een proces dat aan elkaar hangt van beslissingen. Continue vraag je jezelf af of je iets moet houden, wat je er mee gaat doen en waar je het gaat opbergen. Het al dan niet behouden van een willekeurige ovenschaal zal minder energie kosten dan bepalen of het servies van oma bij je in huis moet blijven staan. Bij dat laatste komt meer emotie kijken.

Bewaarcriteria

Sommige dingen wil je cliënt diep in zijn hart wel kwijt, maar stel dat hun man, oma, moeder of wie dan ook zich beledigd zal voelen? Soms twijfelt je cliënt of er ooit nog gebruik gemaakt zal worden van de spullen of bewaart je cliënt het voor iemand anders.

Wanneer je dit soort spullen tijdens het opruimen tegenkomt, stel je cliënt dan de volgende vragen:

- Heb je het de afgelopen tijd gebruikt?
- Ga je het in de nabije toekomst gebruiken?
- Word je er blij van?
- Wil je dit in huis koesteren en verzorgen?
- Is het heel?

Als je cliënt deze vragen met ja kan beantwoorden dan kun je het gerust weer terug in de kast zetten.

Schuldgevoel

Gekregen spullen zijn vaak goedbedoeld maar kunnen ongewild een schuldgevoel geven. “Mijn tante bedoelde het zo goed”, “dit is het enige wat ik nog van mijn oma heb”, “mijn schoonmoeder verwacht wel dat wij dit bewaren, en stel dat ze er opeens om vraagt”.

Hoe ga je om met al die spullen die met de beste bedoelingen gegeven zijn? Vaak worden deze spullen uit schuldgevoel in huis gehouden en in de kast weggemoffeld.

Even voor de duidelijkheid, ik heb het hier niet over spullen waar ze blij mee zijn. Om een antwoord te krijgen op de vraag of je het geveene moet houden kun je het ook eens van een andere kant bekijken.

Probeer de rollen om te draaien voor je cliënt en schets het volgende scenario; stel je geeft een mooi cadeau aan je moeder. Je moeder was er op dat moment erg blij mee maar inmiddels staat het alleen nog maar in de kast omdat ze bang is dat ze jou er mee kwetst als ze het weg doet. Zou jij je daar prettig bij voelen? Of heb je liever dat ze het verkoopt/weggeeft aan iemand die er heel erg blij mee is en zij weer ruimte heeft voor de spullen die ze nu graag ziet of gebruikt?

Bij spullen die je van anderen krijgt is het belangrijk om goed na te denken voor je iets aanneemt. Dit bewustzijn kun jij bij de cliënt creëren door er over te praten en vragen te stellen.

De basismethode

Ongeveer 80% van je particuliere cliënten zullen vraagstukken hebben rondom ruimte en papier. De overige 20% zijn vooral gericht op tijdmanagement en het huishouden.

Om je cliënt tot beweging aan te zetten kun je gebruik maken van simpele werkmethodeken die je aanpast aan de situatie en behoefte van de cliënt. Er is geen “one size fits all” methode. Iedere situatie is anders en alles is maatwerk. Toch zijn er een aantal basiselementen die aan bijna alle methoden ten grondslag liggen. Er zijn er talloze, vanuit Nederland, Amerika, Japan... maar ze bestaan over het algemeen allemaal uit een aantal vaste elementen.

1. Voor spullen

Voor spullen bestaan de vaste elementen uit: analyseren, zones definiëren focus vaststellen, sorteren, bundelen en herinrichten. Ik zal deze elementen hieronder toelichten. Wees je ervan bewust dat sommige methodeken de stappen uitbreiden en andere de stappen weer samenvoegen. In de loop van de komende weken ga je met de boek-opdracht aan de slag om zelf een methode uit een boek te filteren. Doordat je klasgenoten dat ook doen heb je al een aantal methodeken “ontleed”. Uiteraard gaan we in de les ook met een aantal methodeken aan de slag en vind je in de online leeromgeving (in de kennisbank) een eerder opgenomen masterclass over methoden en technieken.

Analyseren

Dit doe je deels al tijdens de kennismaking en je gaat hiermee door tijdens het opruimen. Wat werkt al wel, wat werkt niet? Welk doel heeft de cliënt? Waar en wanneer ga je aan de slag?

Zones definiëren

Aan het begin van je afspraak kun je samen met je cliënt een algemene indeling van het huis maken. Per kamer beslis je welke activiteiten er op dit moment plaatsvinden en welke daar in de nieuwe situatie wel en niet moeten worden uitgevoerd. Bekijk vervolgens per kamer welke logische zones er moeten komen. Bijvoorbeeld: je cliënt wil in de woonkamer eten, tv kijken, lezen, de kinderen laten spelen en computeren. Je besluit hierop de woonkamer in te delen in vier zones: om te eten, te spelen, te relaxen en computeren. Vergelijk het met de kleuterklas, alles heeft een eigen hoek. Het grote voordeel van deze zones is dat je cliënt gemakkelijker kan beslissen waar een voorwerp thuis hoort.

Focus vaststellen

Wanneer duidelijk is welke zones er zijn en waar jullie van start gaan dan stel je samen met je cliënt je focus af. Gaan jullie de bank vrij maken of juist de eettafel? Of zoeken jullie de boeken in de boekenkast uit? Waar begin je deze sessie en wat pak je aan?

Sorteren

Laat je cliënt één voor één de spullen pakken en beslissen waar het opgeborgen moet worden. Of misschien kan het wel in de vuilniszak of de doos voor de kringloop? Activeer je cliënt om zelf knopen door te hakken, beslis nooit zelf voor je cliënt. Ga door tot de plek helemaal leeg is.

Bundelen

Wanneer alle spullen zijn gesorteerd over dozen of kratten ga je gelijksoortige voorwerpen bundelen. Zo krijg je een goed beeld over wat voor opbergmiddelen er nodig zijn.

Herinrichten

Om de focusplek goed te kunnen herinrichten heeft je cliënt 2 dingen nodig: alle spullen die op die plek opgeborgen moeten worden en de bijpassende opbergmiddelen (kasten, dozen, planken etc.). Vaak hebben ze al genoeg materiaal in huis.

2. Voor papieren/administratie

Er komen steeds minder papieren via de post je huis in en de administratie maakt in de meeste huishoudens een verschuiving van een papieren naar een digitale administratie. De stappen die je voor beide maakt blijven hetzelfde, alleen de uitvoering verschilt. Om te beginnen is het fijn om ergens in huis een plekje voor de administratie in te richten. Dat hoeft niet groot en professioneel te zijn, en kan ook aan de eettafel zijn. Zorg in ieder geval dat je cliënt er kan zitten en dat er voldoende werkruimte is om te schrijven of papieren te sorteren. Voor de digitale administratie is het fijn dat de computer er kan staan en dat de eventuele printer niet te ver uit de buurt staat.

Voor de administratie doorloop je de volgende elementen: *grof sorteren, fijn sorteren en bijhouden*.

Grof sorteren

Bij het grof sorteren van papieren ga je allereerst door alle papieren heen en maak je de eerste selectie: wat moet er bewaard worden en wat kan er weg? Mensen die nog heel veel papieren administratie hebben bewaren deze papieren over het algemeen omdat ze deze niet durven weg te gooien of niet snappen wat er mee moet gebeuren. Schrik niet als in deze eerste selectie meer dan de helft van de papieren in de versnipperaar verdwijnt. Van de papieren die overblijven maak je stapels per onderwerp. Dus alles wat je kunt vinden over verzekeringen bundel je, alles wat met het huis of werk te maken heeft etc. Kom je dingen tegen waar nog actie op moet worden ondernomen, dan maak je daar een aparte actiestapel van.

Fijn sorteren

Na het grove sorteerwerk ga je wat fijner sorteren. Deze stap kun je zo groot of klein maken als je wilt. Je kunt de acties sorteren op type. Dus bijvoorbeeld betalen, nog te declareren, nog lezen of bellen etc. Ook de bewaarstapel kun je nu gaan uitsplitsen op onderwerp. Dit heb je al grof gedaan, bijvoorbeeld alle verzekeringspapieren bij elkaar, maar nu ga je ze per verzekering sorteren. Voor je het in een map stopt is het belangrijk om te weten hoe je het op wilt bergen. Hiervoor kun je je cliënt de vraag stellen; waar zou je het terugzoeken? *Zoek je de zorgverzekering bijvoorbeeld onder de U van Unive, onder de Z van zorgverzekering of onder de V van verzekering?*

Als je digitaal opbergt doe je eigenlijk hetzelfde.

Eerst sorteer je grof wat verwijderd kan worden en wat er behouden moet worden en vervolgens kun je specifiek uitsplitsen. Omdat je computer een zoekfunctie heeft kun je, als alles onder de juiste naam opgeslagen is, een grovere scheiding maken en hoef je niet voor ieder onderwerp een mapje aan te maken. Hoe minder klikken hoe beter is mijn ervaring. Zoals je leest is het dus belangrijk om alle documenten te voorzien van de juiste naam. Dit kan heel gemakkelijk met de optie “naam wijzigen” onder je rechtermuisknop.

Bijhouden

Laat de cliënt dagelijks de post sorteren volgens de samen afgesproken sorteermethode. Laat de cliënt tijdens het openen van de post bekijken of het weg kan, bewaard moet worden of dat er actie op moet worden ondernomen. Als je dit dagelijks doet ben je per week nog geen half uur kwijt om de “doen” dingen te doen. Maandelijks archiveer je de documenten die bewaard moeten worden. Eens per jaar loop je de map door op zoek naar polissen en andere papieren met een geldigheidsdatum. Als ze verlopen zijn kunnen ze weg. Ook de digitale bestanden kunnen dan weg en plaats maken voor de nieuwe. In de leeromgeving staat een handig document met hoe lang welke informatie bewaard moet worden.

De stappen zijn dus klein en daardoor heel haalbaar. Waarschijnlijk zal een gewone particuliere administratie (als deze eenmaal op orde is) veel minder tijd in beslag nemen dan dat halve uur per week.



Waarom blijven sommige mensen rommelig?

Als er één ding is dat ik in mijn loopbaan als professional organizer wel geleerd heb, is dat de rommel in verschillende huizen misschien wel op elkaar kan lijken, de onderliggende oorzaak van het probleem is vrijwel altijd anders. Er zijn talloze redenen waarom iemand ongeorganiseerd raakt. Als ik het ze zo recht op de man/vrouw af zou vragen, kunnen ze het waarschijnlijk niet eens zelf benoemen. Of ze denken het te weten, maar blijken er ook nog andere factoren mee te spelen. Om achter de werkelijke redenen te komen heeft Julie Morgenstern, een Amerikaanse professional organizer, drie niveaus van rommel beschreven.

Niveau 1: technische fouten

Een technische fout is een fout in je organisatiesysteem. Denk hierbij aan dingen als een voorwerp zonder vaste plek, een verkeerd opbergsysteem of een andere routine die niet handig is. Vrijwel alle rommel in huis ontstaat door technische fouten. Ik zal de meest gemaakte fouten beschrijven, zodat je er een beeld bij hebt.

Technische fout 1: spullen hebben geen eigen plek

Je pannen staan in het keukenkastje, je shampoo in de badkamer, je fiets staat in de schuur, allemaal heel logisch. Maar waarom staat de servieskast in de woonkamer dan vol met kerstspullen die eigenlijk nog naar zolder moeten? En waarom liggen de gezelschapsspellen onderin de kledingkast van je zoon terwijl je de spellen altijd beneden speelt? Als er overal in huis stapeltjes met spullen liggen komt dat vaak omdat deze spullen geen vaste plek hebben. Door al je spullen een vaste plek te geven los je deze eerste fout dus gemakkelijk op. Geef je spullen een vaste en logische plek in de buurt van waar je het gebruikt. Zo maak je het jezelf makkelijker om het na gebruik terug te leggen. Daarnaast is het slim om een deurbeleid in te stellen voor alle nieuwe spullen die je huis binnenkomen. Spreek niet alleen met jezelf af alleen dingen te kopen die je echt nodig hebt, maar geef de nieuwe spullen ook gelijk een vaste plek.

Technische fout 2: onpraktische bergruimte

Soms hebben spullen wel een eigen plekje, maar is het geen logische plek. Het is bijvoorbeeld te ver van waar het gebruikt wordt. Bijvoorbeeld een sinaasappelpers die in de berging staat omdat er in de keuken geen plek voor is. De berging is best ver van de keuken dus daarom blijft hij vaak op het aanrecht staan. Of de sinaasappelpers staat wel in de keuken dicht bij de plek waar je hem gebruikt, maar je kunt er niet goed bij omdat de plank te hoog is of omdat er andere spullen voor staan. Als het opbergen te veel tijd of moeite kost wordt het in de regel niet gedaan. Ook hier geldt dus weer; berg iets op in de buurt waar je het gebruikt en zorg ervoor dat je er makkelijk bij kunt. Hoe vaker je iets gebruikt, hoe makkelijker je het moet kunnen pakken. Gebruik je je sinaasappelpers wekelijks? Zet hem dan niet achter de stapel met zware ovenschalen die maar sporadisch gepakt worden.

Technische fout 3: meer spullen dan bergruimte

Als laden, kasten en andere opbergplekken overvol zitten heeft je cliënt simpelweg meer spullen dan bergruimte. Dit kun je op twee manieren verhelpen: je vermindert de hoeveelheid spullen bij de cliënt of je creëert extra bergruimte.

Voordat je iemand de opdracht geeft om naar de winkel te rennen voor bakjes, dozen en kasten, wil ik je adviseren om eerst samen met de cliënt te kijken hoe je de hoeveelheid spullen kunt verminderen. Pas dan kun je beoordelen of de extra bergruimte echt nodig is. Het verminderen van je spullen geeft letterlijk en figuurlijk weer wat ruimte.

Maar wat te doen als je geen overbodige spullen meer in huis hebt en alles op een handige en vaste plek opgeborgen is? Dan ben je tegen de fysieke grenzen van de ruimte aangelopen. Dit komt vaak voor bij kleine(re) woningen en appartementen. Hier is helaas niets aan te doen. Je weet echter pas of dit het geval is, als alle spullen opgeruimd zijn en er optimaal gebruik gemaakt is van de ruimte die het huis heeft, hoe groot of klein het huis ook is.

Zo was ik in 2020 aan het opruimen bij Djamilia. Zij woonde met haar man en kinderen in een tussenwoning. Op zich geen hele kleine woning maar voor haar gezin toch wel aan de kleine kant. Djamilia was heel creatief en liet zich graag inspireren op pinterrest. Nadat ze daar een idee had opgedaan hebben we de voorzolder, waar eigenlijk alleen een niet gebruikte wasmachine stond omgetoverd tot inloopkast waarbij zelfs de ruimte boven het trapgat benut werd om bergruimte te creëren. Helaas voorkwam dit niet dat zij en de kinderen alsnog afstand moesten doen van een groot deel van hun kleding die Djamilia, die naast creatief ook heel erg van (kleding) winkelen hield, had verzameld over de jaren. Het leuke was dat de kinderen na deze opruimactie veel meer inzicht hadden in wat ze in de kast hadden liggen en hele leuke combinaties gingen maken met wat er allemaal nog hing in plaats van steeds hetzelfde te dragen.

Technische fout 4: spullen als geheugensteuntje

Je laat spullen in het zicht liggen als geheugensteuntje voor iets dat je moet doen. Bijvoorbeeld een rekening die je op tafel laat liggen om je eraan te herinneren dat deze nog betaald moet worden. Of een leeg pak melk dat op het aanrecht blijft staan om niet te vergeten dat je die middag een nieuwe moet halen. Het kan een hele effectieve manier zijn om iets te onthouden, tenzij je te veel geheugensteuntjes rond laat slingeren.

Een mogelijke oplossing is om ervoor te zorgen dat je cliënt altijd een notitieblokje of een app op zijn of haar telefoon bij de hand heeft om taken en boodschappen in te noteren. Zo hoeven ze niet bang te zijn om iets te vergeten en staat alles netjes bij elkaar genoteerd. Het scheelt niet alleen rommel in huis, maar geeft je hoofd

ook rust. Eenmaal opgeschreven hoef je je er niet meer druk om te maken en geef je je hersenen de mogelijkheid zich bezig te houden met andere taken.

Technische fout 5: er is altijd wel iets anders te doen

Natuurlijk is er altijd wel een goede reden te verzinnen om niet op te hoeven ruimen. Ik denk dat heel veel van je cliënten een hele waslijst op kunnen noemen van wat ze liever gaan doen. Hebben ze echt tegenzin? Probeer dan de drempel te verlagen door bijvoorbeeld een element van spel en plezier in de opruimklus op te nemen. Zet bijvoorbeeld hun favoriete muziek lekker hard of stel ze een beloning in het vooruitzicht voor als jij weg bent.

Niveau 2: externe factoren

In veel gevallen ben je afhankelijk van externe factoren, zoals bijvoorbeeld een hoge werkdruk of een (mantel) zorgsituatie die veel tijd en energie vraagt. Wat kan je cliënt zelf veranderen aan deze externe factoren? Werkdruk wordt niet van de een op de andere dag verlaagd en een mantelzorgsituatie is vaak ook voor langere duur. Wat je wél kunt doen is kritisch kijken naar de situatie en kijken of bepaalde taken of activiteiten op een lager pitje gezet, of tijdelijk overgenomen kunnen worden. Misschien zijn er anderen die willen helpen met zorgen of kunnen huishoudelijke taken worden uitbesteed.

Soms is het een kwestie van je routines aanpassen. Zo kan het al schelen om wekelijks de boodschappen te doen in plaats van dagelijks, en een vaste lijst te maken met dingen die je regelmatig koopt zodat je deze niet vergeet mee te nemen. Maak samen met de cliënt een lijstje met gerechten zodat ze daar wekelijks een paar van uit kan kiezen, in plaats van iedere week een nieuw recept te willen proberen.

Ook in het huishouden kan er tijd gewonnen worden door systematisch schoon te maken en niet kriskras door het huis bezig te zijn. Elke dag een klein beetje of juist eens per week alles, net wat in de persoonlijke situatie het snelste werkt en het best in de agenda past. Kijk hoe je het je cliënt zo makkelijk mogelijk kunt maken.

Niveau 3: emotionele barrières

Een rommelig huis kan ook een functie hebben; met alle spullen heb je een veilige muur gebouwd tussen jezelf en de buitenwereld. Hoezeer je ook van de rommel af wilt, ergens heb je het gevoel dat je niet zonder deze spullen kunt. Een ander voorbeeld van een emotionele barrière is een behoefte aan overdaad omdat je als kind nooit zoveel had. Of je neemt altijd te veel hooi op je vork omdat je het gevoel hebt je te moeten bewijzen.

Een mooi voorbeeld hierin is mijn lieve cliënt Marije. Marije kreeg als kind altijd de oude kleding van haar broertje aan. Haar ouders hadden het niet breed en gaven daarnaast niet om kleding. Ze vond het vreselijk. Ze zag er altijd uit als een jongetje. Als klein meisje al nam ze zich voor om dit haar kinderen nooit aan te doen. Toen ik voor het eerst bij haar thuiskwam en zij mij een rondleiding gaf viel mijn mond open van verbazing. Haar dochter van 7 had een inloopkast met bergen en bergen kleding, schoenen en accessoires. Marije schaamde zich er wel een beetje voor, maar kwam direct met het excuus dat ze haar dochter niet met hetzelfde trauma wilde opzadelen. In het geval van een emotionele barrière is er dus meer aan de hand dan alleen het hebben van te veel spullen. Die spullen zijn met een reden het huis binnengekomen en blijven daar om diezelfde reden ook staan. Het gaat dus niet om de spullen, maar om de overtuiging die daarachter zit. Ondanks dat je cliënt zich hier vaak wel bewust van is, is het moeilijk om hier zelf iets aan te doen. Samen kunnen jullie kijken of je de overtuigingen weg kunt nemen of dat een doorverwijzing naar bijvoorbeeld de huisarts een goede oplossing is.



Snelle tips voor een opgeruimd huis

Er zijn een aantal eenvoudige tips die je je cliënt mee kunt geven om het huis opgeruimd te houden. Laat je door deze tips inspireren en vul ze aan met jouw eigen tips om zo een onuitputtelijke bron van tips en trucs te creëren.

- Voor elk voorwerp dat je je huis binnenbrengt, gaat er ook een voorwerp het huis uit.
- Pak kleine taken (die minder dan 5 minuten kosten) direct aan.
- Zeg abonnementen op tijdschriften die je niet leest of niet wilt, op. Agendeer de opzegdatum in je agenda of zeg ze direct na aanmelden op als je maar voor 1 periode lid wil blijven.
- Stel een maximum aan het aantal abonnementen. Heb je het laatste nummer nog niet gelezen als het nieuwe alweer op de mat valt? Doe dan het oude nummer bij het oud papier of geef het weg. Overkomt je dit twee keer achter elkaar? Zeg dan het abonnement op.
- Nieuws uit de krant is de volgende dag alweer oud nieuws. Doe kranten van gisteren dus bij het oud papier. Ezelsbruggetje: Bewaar maandbladen een maand, weekbladen een week en dagbladen een dag.
- Berg papier elke dag op, zodat er geen stapels ontstaan. Zorg er dus voor dat je een plekje in huis hebt, vlakbij de brievenbus, waar je de post op kunt bergen tot je administratiemoment.
- Plaats een ja/nee-sticker op je brievenbus. Deze zijn gratis bij de gemeente op te halen, sommige gemeenten versturen ze zelfs kosteloos.
- Neem nooit iets van iemand aan tenzij je het zelf meteen kunt gebruiken. Het is heel verleidelijk wanneer iemand zegt: 'Wil je dit hebben? Ik gebruik het nooit en het lijkt me ideaal voor jou. Leer 'nee, dank je' te zeggen tegen dingen die je niet wilt hebben of niet nodig hebt.
- Vraag voor je verjaardag activiteiten of spullen die op gaan. Zoals die heerlijke douchegel die je nooit voor jezelf zou kopen, luxe chocolade of een lekker borrelpakket. Je hebt er plezier van en daarna is het op.
- Zie je iets wat je graag wilt hebben, laat het dan eerst even liggen. Neem als het ware even een time-out, zodat je geen impulsaankoop doet. Als je het artikel werkelijk graag wilt hebben of nodig hebt, is het de moeite waard om ervoor terug te komen.
- Koop geen grote voorraden, tenzij je de ruimte hebt om deze op te slaan. Aanbiedingen komen vaak eens in de zoveel weken terug dus heel veel voorraad hebben is nergens voor nodig.
- Koop kleding die bij je type past en koop gelijk een setje zodat er geen kleding ongedragen in de kast blijft hangen omdat je niet weet hoe te combineren.
- Wen jezelf aan om één ding tegelijk te doen. Als je meer dan één ding tegelijk doet, loop je het risico dat je niets helemaal (goed) doet. Meestal kost het je ook meer tijd en maak je meer rommel.
- Maak af waaraan je begint, zeker als het opruimen betreft.
- Vergeet jezelf niet te belonen als je klaar bent met een taak. Dit hoeven geen grote en dure dingen te zijn. Soms is een kop thee in de zon of een aflevering van je favoriete serie al genoeg.
- Loop voor je naar bed gaat nog even een rondje door het huis om alle losse spullen weer op hun vaste plek op te bergen.
- Bewaar geen spullen die je eigenlijk niet wilt hebben. Bewaar vooral spullen die je mooi vindt of nodig hebt.
- Maak je ergens rommel, ruim het dan meteen op.
- Leg je sleutels, handtas, mobiel en portemonnee altijd op dezelfde plek neer.

Tijdmanagement

"You cannot manage time.
You can only manage actions."

- David Allan

Tijdmanagement is het bewust beheren van de beschikbare tijd door deze te verdelen over verschillende activiteiten. Het belangrijkste doel hiervan is het verhogen van de productiviteit, effectiviteit en efficiëntie, maar ook het duidelijk krijgen van je prioriteiten en daarnaar handelen!

Doelstellingen van tijdmanagement:

- Zoveel mogelijk doen, maar dan wel wat je MOET doen. Tijdmanagement vraagt dus duidelijke doelen om na te streven.
- Effectiviteit en productiviteit.
- Discipline opbrengen om te doen wat je moet doen.
- Voldoende tijd inplannen voor ontspanning.
- Zoveel mogelijk tijdverlies vermijden, dus efficiënt werken.
- Evenwicht ervaren. De mythe van de balans, want bestaat er wel een balans tussen werk en privé bijvoorbeeld?

3. Dringend, maar niet belangrijk.
Dit zijn taken die je zo mogelijk aan anderen delegeert.
4. Dringend noch belangrijk.
Deze taken schrap je van je lijst, vooral in drukke periodes waar hogere prioriteiten om je aandacht vragen.

Voordelen van tijdmanagement

- prioriteiten leren stellen;
- groter gevoel van tevredenheid;
- meer controle;
- meer grenzen leren en kunnen stellen;
- meer delegeren;
- vaker taken op tijd afwerken, op tijd komen etc.;
- meer balans tussen werk en privé.

Prioriteiten stellen

Prioriteiten stellen is erg belangrijk als je het hebt over tijdmanagement. Een bekend en handig instrument om dit te kunnen doen is met de prioriteitenmatrix van Eisenhower. Dit model ligt ook aan de basis van veel andere modellen.

Volgens Eisenhower zijn takenlijsten in vier categorieën in te delen:

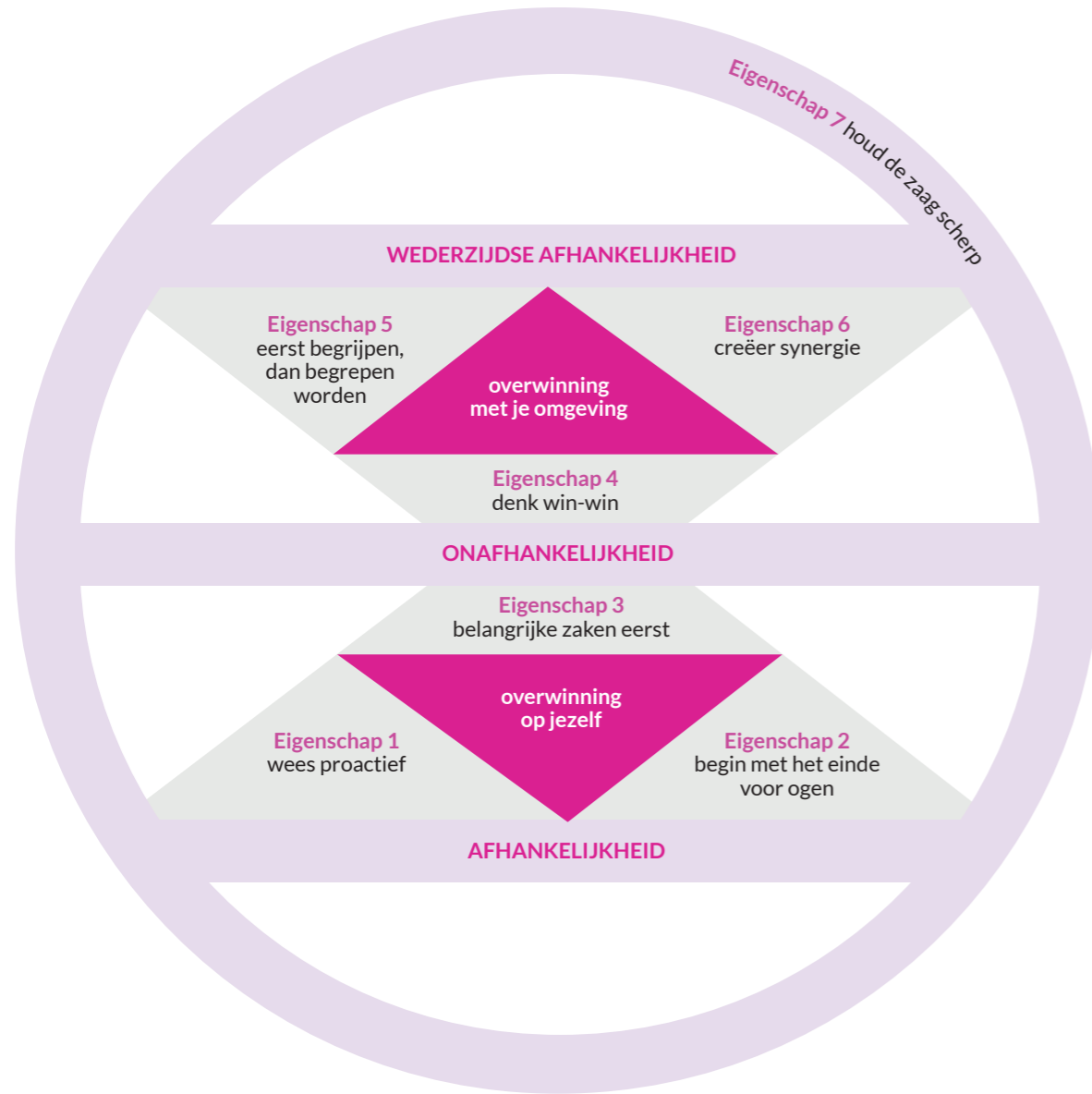
1. Dringend én belangrijk.
Dit zijn taken die je zo snel als mogelijk uitvoert omdat er anders (grote) problemen ontstaan. Echt urgente ad-hoc taken vallen ook onder deze categorie. Voor een reguliere kantoormedewerker mag deze categorie taken *niet meer dan 5%* van de takenlijst en tijd in beslag nemen. Het zijn de zogenaamde 'Most Important Tasks'.
2. Belangrijk, maar niet dringend.
Dit zijn taken die je inplant om op een later moment uit te voeren. Dit zijn taken waar je idealiter *95% van je dag* mee bezig wilt zijn.

	urgent	niet urgent
belangrijk	doen. nu!	doen. inplannen!
niet belangrijk	niet doen. delegeren.	nooit doen. niemand.

Covey en effectief leiderschap

Een andere productiviteitsgoeroe is Stephen Covey. Covey schreef in 1989 'The Seven Habits of Highly Effective People'. Van dit boek zijn ruim 15 miljoen exemplaren verkocht in 38 talen, waaronder in Nederland onder de titel: De Zeven Eigenschappen van Effectief Leiderschap. Ondanks dat het een vrij oud boek is is de theorie nog steeds heel relevant. En misschien nog wel relevanter dan toen, want er ligt steeds meer op ons bordje.

Volgens Covey zijn er drie fases te onderscheiden in effectief leiderschap, verdeeld over 7 stappen.



Fase 1: de overwinning over jezelf

De eerste fase bestaat uit de eerste drie eigenschappen die gericht zijn op 'de overwinning over jezelf'. Dit gaat over persoonlijke groei in autonomie, de individuele ontwikkeling.

Een baby die geboren wordt, is van nature afhankelijk van anderen. In alles ben je afhankelijk van de ander. Sommigen volwassenen staan nog steeds zo in het leven. Al het geluk of ongeluk, succes of falen komt door de ander. Iemand die onafhankelijk is, handelt vanuit zijn eigen kern. Een onafhankelijk persoon schuift zijn falen niet af op "zo ben ik nu eenmaal", of op psychologische factoren als "ik ben zo geworden door mijn ouders" of de sociale omgevingsfactoren "het is de schuld van de ander". Een onafhankelijk persoon pakt eigenaarschap.

Covey zegt dat we van nature afhankelijk zijn en daar een overwinning over moeten behalen. Dit noemt hij "de overwinning op jezelf". De 3 eigenschappen die hierbij horen zijn:

1. 'Wees proactief'

Het is niet voor niets dat Covey pro-activiteit als eerste van de zeven eigenschappen heeft gedefinieerd. De overige eigenschappen van Covey zijn afhankelijk van deze proactieve kracht.

Proactiviteit heeft alles te maken met het zelfbewust zijn van je gedrag. Wanneer je zelfbewust bent geeft dat je de keuze om voor je eigen gedrag zelf verantwoordelijkheid te nemen (proactief gedrag) of dat je het afschuift op de ander (reactief). Voor sommigen is hier een echte verandering nodig omdat ze gewend zijn om vooral de oorzaken van hun gedrag buiten zichzelf te leggen.

Reactieve mensen worden beïnvloed door omstandigheden buiten zichzelf. Als ze goed behandeld worden door de ander, voelen ze zich goed en gedragen ze zich ook zo. Worden ze slecht behandeld, dan heeft dat ook zijn weerslag op het gedrag. Proactieve mensen kiezen ervoor om hun IK voorop te zetten in hun gedrag. Ze bepalen zelf of ze een goede bui hebben of niet. Hun gedrag wordt bepaald door wat ze zelf belangrijk vinden (bewuste keuze). Proactieve mensen richten zich vooral op hun eigen gedrag, niet de gedachten van anderen zijn relevant, maar hun eigen denken is bepalend. Ze weten dat ze ervoor kunnen kiezen om op prikkels te reageren. Ze denken eerst na en laten tussen de 'stimulus' en 'respons' tijd zitten, alvorens er een reactie komt. Proactieve mensen kiezen ervoor om tijd en energie te steken in zaken die ze ook daadwerkelijk kunnen veranderen. Dit noemt Covey de Cirkel van Invloed, waar ik je in de leeromgeving meer over ga vertellen.

2. 'Begin met het einde voor ogen'

Er is vandaag de dag veel focus op het 'zijn in het NU'. Maar Covey stelt dat het van belang is dat ons leven wat we 'nu' leven, bepaald wordt door een visie, een koers voor ons leven. Welke waarden vind je echt belangrijk? En leef jij jouw leven overeenkomstig met wie je zou willen zijn? Grote vragen! Covey geeft hierbij een advies: stel jezelf eens voor dat je naar je eigen uitvaart zou kunnen kijken. Wat zou je willen dat de mensen zeggen op je begrafenis? Hoe moet de speech van je beste vriend of kind eruitzien? Wat moet er staan op je grafsteen. Hoe wil jij herinnerd worden?

Een krachtig, maar ook best heftig instrument kan zijn om vandaag je eigen begrafenispeech te schrijven. De inhoud van deze speech kan een kompas worden voor je leven, en hoe je die vanaf vandaag wilt vormgeven. Toen ik voor het eerst van deze opdracht hoorde had ik daar gemengde gevoelens over, maar onlangs hoorde ik een interview met Ali B. die vertelde dat het uitvoeren van deze opdracht ervoor heeft gezorgd dat hij staat waar hij nu staat. Het kan dus een waardevolle tool zijn en is daardoor het proberen waard.

Gebruik je voorstellingsvermogen om je denkbeeldige leven te scheppen en vergroot je zelfbewustzijn. Laat die voorstelling samenvloeien met je geweten, de (geloofs) waarden die jij echt belangrijk vindt in je leven om te komen tot een script wat aansluit bij jou.

3. 'Belangrijke zaken eerst'

De eerste twee principes van Covey geven doel en richting voor het leven. Met de derde eigenschap wordt er concreet naar dit doel toegewerkt. Het 'Belangrijke zaken eerst', is een essentiële eigenschap voor het stellen van prioriteiten en dus voor het stuk tijdmanagement. In het stellen van prioriteiten stelt Covey dat we ons moeten richten op zaken die niet meteen 'urgent' zijn, maar wel 'belangrijk'. De 'belangrijke zaken' hebben alles te maken met de tweede eigenschap: 'begin met het einde voor ogen'. Covey vergelijkt de belangrijke zaken met 'big rocks'. En alle afleiding, de ruis wat op je afkomt, met 'kieselsteentjes'. Hierin zie je de principes van de Eisenhower kwadrant terugkomen. Covey zegt dat velen hun leven inrichten als een vaas die je vult met kiezelsteentjes. Ik leg dit principe duidelijk uit in een video in de kennisbank van de leeromgeving.

Fase 2: de overwinning met je omgeving

De tweede fase richt zich op 'de overwinning met je omgeving' en gaat over wederkerigheid en effectief samenwerken. Als je de eerste drie eigenschappen van Covey eigen hebt gemaakt, ben je gegroeid van afhankelijkheid naar onafhankelijkheid. Dit is een belangrijke basis om door te groeien naar de tweede fase; die van wederzijdse afhankelijkheid. Het klinkt misschien tegenstrijdig, maar effectieve, wederzijdse afhankelijkheid is alleen mogelijk vanuit die onafhankelijke positie.

Wederzijdse afhankelijkheid biedt grote mogelijkheden:

- Er ontwikkelen zich rijke, zinvolle relaties.
- Productiviteit neemt (met de ander) enorm toe.
- Dienstbaarheid en het leveren van bijdragen worden gestimuleerd.
- Mensen groeien samen en leren voortdurend van elkaar.

Effectieve afhankelijkheid bestaat alleen wanneer beide partijen op eigen benen kunnen staan en vanuit hun eigen IK ervoor kiezen om zich aan elkaar te verbinden. Om te kunnen kiezen voor wederzijdse afhankelijkheid moet je proactief zijn, leven vanuit de cirkel van invloed, je leven goed plannen en trouw blijven aan jouw principes en prioriteiten. Alleen dan ben je in staat om een langdurige relatie met anderen op te bouwen.

De emotionele bankrekening

Covey stelt dat een relatie te vergelijken is met een balans waar sprake is van enerzijds geven en anderzijds nemen. Je geeft aan de ander en je ontvangt van de ander. Dit is een continue wederkerigheid. Covey stelt dat als we in de ander investeren, we dan een storting doen op de emotionele bankrekening. Maar als wij van de ander nemen, het tegenbeeld van de storting, dan doen we een opname van de emotionele bankrekening.

Volgens Covey zijn er zes verschillende stortingen die plaats kunnen vinden op de emotionele bankrekening:

- De ander oprecht willen begrijpen.
Niet je eigen uitgangspunt als leidraad nemen, maar geïnteresseerd doorvragen hoe iemand anders iets ervaart/ziet.
- bezig zijn met de details van iemands leven.
Hierin laat je zien, dat je oprecht bij de ander betrokken bent. Dit kunnen voor het oog triviale dingen zijn. Geef een compliment over een nieuwe bril. Toon interesse door te vragen hoe de date vorige week is verlopen... Door oog te hebben op de kleine zaken van het leven, toon je werkelijke aandacht.
- Je woord houden als je iets belooft
- Verwachtingen verduidelijken
- Integriteit tonen
Beloftes nakomen, wat je zegt komt overeen met hoe je leeft, niet roddelen over de ander maar loyaliteit tonen en positief spreken over de ander, ook als de ander er op dat moment niet fysiek bij is. Je toont daarmee ook richting degene met wie je spreekt dat je integer bent en dat scheidt vertrouwen.

- Je oprecht verontschuldigen
Wanneer je onbedoeld een opname van de emotionele bankrekening hebt gedaan.

Er zijn wederom drie eigenschappen die ons helpen om een overwinning te behalen op de omgeving. Eigenschappen die ons doen groeien naar wederzijdse afhankelijkheid. We gaan die nu hieronder behandelen.

4. 'denken in win-win'

Het uitgangspunt hierin is dat er voldoende is voor iedereen. Wees niet bang om ook je concurrenten evenveel te gunnen als jezelf.

Werk naar een win-win situatie toe. Verdiep je in de eventuele obstakels die de andere partij neerlegt. Kijk weg van jouw standpunten en wees creatief in het bedenken van nieuwe wegen om win-win resultaten te behalen. Probeer altijd te gaan voor een voordelige oplossing voor beide partijen. Niet rivaliseren, maar samenwerken! Hier is moed voor nodig. Lukt een win-win situatie niet. Ga dan voor een compromis.

5. 'Eerst begrijpen, dan begrepen worden'

Covey is van mening dat het begrijpen van mensen de meest effectieve communicatie is. Door gebrekkige communicatie ontstaan in relaties grote problemen. Werkelijk luisteren is de sleutel is om de ander te begrijpen.

Door met empathie te luisteren doen we een grote storting op de emotionele bankrekening. De ander voelt zich echt gezien (of gehoord). Bij empathisch luisteren gebruiken we niet alleen de oren, maar ook de ogen en het hart. Alle zintuigen werken mee om je in de ander te kunnen verplaatsen. Met empathisch luisteren, luister je op gevoelsniveau en probeer je op die manier dichterbij de ander te komen.

De ander willen begrijpen vereist ook een bepaalde discipline om zelf niet het woord te nemen (om bijv. ook begrepen te willen worden). Je moet je mening en oordeel even parkeren. Door jouw luisterende houding kan er vertrouwen ontstaan en ontstaat er ook een wederkerigheid om uiteindelijk elkáár te willen begrijpen.

6. 'Creëer synergie'

Als we alle voorafgaande eigenschappen toepassen, kunnen we komen tot 'synergetisch werken'. Er is een open cultuur ontstaan waar gedacht wordt in 'win-win' en waar de insteek is om elkaar goed te begrijpen. In zo'n atmosfeer kunnen we het principe van synergie toepassen.

Misschien ken je de uitdrukking wel; synergie maakt dat $1+1 = 3$. Door krachten samen te bundelen en te gaan voor creativiteit, komt er niet een compromis, maar wat Covey noemt 'een derde weg'.

Een voorbeeld:

Stel, we gaan terug naar een tijd voor de brandweer ergens snel ter plaatse was. Er staat een huis in brand. Iemand ziet dit en gaat snel met een emmer water uit de dichtstbijzijnde sloot halen. Hij loopt als een gek heen en weer om het huis, voor zover mogelijk, te blussen. Er komen nog een aantal mensen aan en die doen precies hetzelfde. Ze lopen als een kip zonder kop heen en weer. Dit is géén synergie, dit is $1+1 = 2$.

Synergie ontstaat als er meer kracht en creativiteit loskomt dan enkel het resultaat van de optelsom. Deze derde weg kan in dit geval het vormen van een menselijke keten naar het brandende huis zijn. De emmers worden dan vanaf de sloot gevuld en gaan van hand tot hand naar het brandende huis. Niemand raakt snel uitgeput en de snelheid van watertoevoer is gegarandeerd.

We zijn gegaan van afhankelijkheid naar onafhankelijkheid (de overwinning op jezelf) om vervolgens door te groeien naar wederzijdse afhankelijkheid. In deze derde fase worden de vorige fasen gecompleteerd door de derde; "de rakettrap". Het gaat hier over het voortdurend evalueren om zo te blijven leren en te kijken wat er verbeterd kan worden. Een leider blijft leidinggeven aan zichzelf en hij zorgt ervoor dat hij het vermogen blijft behouden om mensen te inspireren.

Fase 3. 'houd de zaag scherp'

De derde, laatste fase kent één eigenschap, de zevende. Deze eigenschap focust zich op het onderhouden en voortdurend blijven onderhouden van de zes eerdere eigenschappen. Het uitgangspunt hierbij is dat je alleen succesvol en effectief kan zijn, als je dagelijks leidinggeeft aan je leven.

Body	Mind	Heart	Soul
Fysieke dimensie	Geestelijke dimensie	Sociaal-emotionele dimensie	Spirituele dimensie
- bewegen - goed slapen - relaxen - gezond eten	- lezen - cursus volgen - schrijven - verdiepen	- relaties versterken - dienstbaarheid - empathie tonen - emoties tonen	- meditatie, gebed - natuur - dagboek - muziek

"Een man loopt door het bos en ziet een houthakker die zich helemaal in het zweet heeft gewerkt om een boom om te zagen. De man vraagt aan de houthakker wat hij aan het doen is. "Ik moet deze boom voor vanavond omzagen!", antwoord de houthakker. De man zegt: "Maar die zaag is helemaal bot! Neem even pauze om hem aan te scherpen, dan ben je sneller klaar." "Nee", antwoord de houthakker "Ik heb geen tijd om hem aan te scherpen: die boom moet vandaag nog om!"

Wat Covey wil vertellen is dit: jij bent de zaag, in hoeverre houd jij jezelf scherp? Neem jij werkelijk tijd om te evalueren en aan jezelf te werken?

Covey beschrijft onder deze eigenschap vier dimensies om succesvol te blijven en de voorafgaande principes blijvend effectief toe te passen.

- De fysieke dimensie
Denk aan voeding, voldoende slaap en sporten.
- De spirituele dimensie
Bijvoorbeeld meditatie, natuur, gebed, muziek en kerk.
- De geestelijk-mentale dimensie
Lezen, schrijven en jezelf verdiepen vallen hieronder.
- De sociale/emotionele dimensie
Waaronder vriendschap, dienstbaarheid en emoties uiten.

Het is zaak om alle dimensies blijvend aandacht te geven en in balans te houden. Neem geregeld tijd voor zelfreflectie en blijf kritische vragen aan jezelf stellen over jouw leiderschap. Het is een kwestie van keuzes maken om blijvend in jezelf te investeren en daar prioriteit aan te geven. Dit zijn 'big rocks' waar je niet aan voorbij kan gaan.

In de Eisenhower Matrix vallen deze 4 dimensies onder het Kwadrant II.

7. 'Houd de zaag scherp'

“OM DE
CONSEQUENTIES
VAN ONZE KEUZES
IN GOEDE BANEN
TE LEIDEN MOETEN
WIJ VOORTDUREND
GEBRUIK MAKEN VAN
PRINCIPES ZOALS
RECHTVAARDIGHEID,
VRIENDELIJKHEID,
EERLIJKHEID,
INTEGRITEIT
OF RESPECT”

– STEPHEN R. COVEY

Effectief communiceren

Communiceren met je cliënt is superbelangrijk. Maar hoe zorg je er nu voor dat je zo veel mogelijk informatie verzameld zonder dat je cliënt het idee krijgt dat hij of zij aan een kruisverhoor onderworpen wordt? Hoe stel je de juiste vragen en maak je moeilijke of beladen onderwerpen bespreekbaar? Laten we eerst teruggaan naar de basis van vragen stellen met open en gesloten vragen.

Open en gesloten vragen

Een open vraag is een vraag die een uitgebreid antwoord zoekt. Je nodigt je cliënt uit om veel informatie te geven. Open vragen zijn wat, waar, wie, waarom, waarmee en hoe.

Voordelen

De vragen leveren veel informatie op en jij hoeft niet veel inspanning te leveren, de ander is vrij in het formuleren van een antwoord en zal dus het meest van de tijd aan het woord zijn.

Voorbeelden van open vragen:

- *Waarom wil je juist nu hulp van mij?*
- *Wat is daar de reden van?*
- *Hoe zou je het aan willen pakken?*
- *Wat heeft je hiervoor tegengehouden?*
- *Welke kamer of kast wil je als eerste aanpakken?*

Een gesloten vraag is een vraag waarop de ander alleen kan antwoorden 'ja' of 'nee'. Gesloten vragen beperken dus de antwoordmogelijkheden, ze zijn handig om toe te passen wanneer je behoefte hebt aan specifieke informatie.

Voordelen

Jij stuurt het gesprek, het gesprek zal niet lang duren en jij kan recht op je doel af.

Voorbeelden van gesloten vragen:

- *Krijg ik morgen een reactie?*
- *Zijn we het eens met deze afspraak?*
- *Bent u tevreden over de diensten die ik lever?*

LSD-methode

De methode van luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD-methode) is een gesprekstechniek waarmee je structuur aanbrengt in je communicatie. Met de LSD-methode maak je een gesprek duidelijker voor beide partijen.

Luisteren

De LSD-methode begint met echte aandacht voor de cliënt die praat. Dit klinkt makkelijk, maar hoe vaak luister je met echte interesse naar de verhalen van je cliënten? Met deze techniek open jij jezelf voor nieuwe inzichten waar je je voordeel mee kunt doen en waarmee je heel goed kunt inspelen op de behoefte van je cliënt! Luisteren doe je daarbij met je hele lichaam; je houding laat zien dat je geïnteresseerd bent. Zorg voor een open houding, dus niet met je armen over elkaar. Let op oogcontact en knik af en toe met je hoofd. De lichaamstaal van je cliënt kan je ook veel vertellen. Wanneer je op deze manier, met volle aandacht, luistert, is ook makkelijker te begrijpen wat de ander bedoelt achter de woorden.

Samenvatten

Bij het samenvatten maak je een overzicht voor jullie allebei. Als je samenvat, geef je aan dat je hebt geluisterd. Bovendien maak je ruimte voor eventuele aanvullingen. Als je jezelf voorneemt om samen te vatten, dient dat vanzelf als een handige kapstok voor je gesprek. Je weet zeker dat je het gesprek goed hebt begrepen het helpt je met het onthouden van belangrijke punten. Je vormt telkens korte opsommingen van de hoofdpunten van de conversatie tot dan toe. Je kunt ze onthouden of opschrijven.

Als je een deel van het gesprek hardop samenvat na aandachtig geluisterd te hebben, schept dat voor de ander ook duidelijkheid. Het geeft jullie beiden de kans om de belangrijke elementen te onthouden en daarna samen sturing te geven aan het vervolg van het gesprek. Het onthouden van je samenvatting vergt uiteindelijk ook aanzienlijk minder energie van beiden.

Doorvragen

Om het gesprek meer diepte te geven op de relevante onderdelen, kan je na elke tussentijdse samenvatting gericht doorvragen. Zo krijg je meer verdieping over feiten, meningen of gevoelens. Dit kan soms best lastig zijn, vooral als je vermoedt bij de ander op emoties te stuiten. Maar weet wel: doorvragen kan helpen om echte problemen te voorkomen of juist aan te kaarten. Dus wees geïnteresseerd maar niet soft, stel de vragen die gesteld moeten worden om tot de kern te komen.

Het kan lastig zijn om in te zien wanneer je klaar bent met dit onderdeel. In zulke gevallen moet je vertrouwen op je eigen gevoel: is het voor jou en de ander duidelijk genoeg? Eventueel kan je dit ook checken door dit na te vragen aan de ander.

Non-verbale communicatie

Bij non-verbale communicatie gaat het eigenlijk om alles wat je zegt zonder woorden. Dat wat je uitdrukt met je lichaam, je stem en je gezicht, op het moment dat je met iemand spreekt of wanneer je je alleen al in dezelfde ruimte bevindt.

Verschillende vormen van non-verbale communicatie:

- Bewegingen die je maakt met je lichaam, bijvoorbeeld handgebaren.
- Je houding, bijvoorbeeld of je je armen over elkaar hebt of niet.
- Oogcontact, hoe meer oogcontact je maakt, des te betrouwbaarder kom je over op anderen.
- Stemgeluid, bijvoorbeeld toonhoogte en de snelheid waarmee je spreekt.
- Lichamelijke nabijheid, hoe intiem ben je met elkaar?
- Gezichtsuitdrukking, bijvoorbeeld glimlachen, knippen met je ogen of de stand van je wenkbrauwen.
- Lichamelijke reacties, zoals blozen, zweten en zenuwtrekjes.

Hoe ziet een organizingtraject eruit?

Een organizingtraject telt in de basis 4 verschillende fasen (stappen) die je doorloopt. Met de een ben je wat langer bezig dan met de ander, maar ze zijn wel allemaal belangrijk in het geheel.

Dit zijn de fasen van een organizingtraject:



Stap 1: Het eerste contact

Het eerste contact met een potentiële cliënt heeft als doel een informatie-uitwisseling. Meestal verloopt dit eerste contact via mail of telefoon, maar er is ook een verschuiving merkbaar dat een cliënt contact zoekt via Facebook Messenger of Instagram. Jouw potentiële cliënt heeft een bericht van jou gezien op social media, je visitekaartje gekregen, een artikel in de krant of in een tijdschrift gelezen en wil graag wat meer informatie. Sta er niet van te kijken dat deze persoon misschien wel refereert aan iets wat al maanden terug gebeurt/gepost kan zijn. De meeste cliënten willen namelijk eerst meer van je zien of moeten nog een drempel over om hulp te vragen.

Als je beschikt over zowel het mailadres van de potentiële cliënt als het telefoonnummer, dan adviseer ik je om te bellen. In een telefoongesprek kun je namelijk makkelijker persoonlijk contact leggen en meer informatie geven.

Ook zijn afspraken sneller gemaakt en heb je meer kans dat de potentiële cliënt uiteindelijk cliënt van jou wordt.

Probeer tijdens het telefoongesprek te achterhalen:

- Wie je aan de lijn hebt?
Denk hierbij aan leeftijd, beroep, gezinssamenstelling, NAW-gegevens etc.
- Of de cliënt gemotiveerd is.
Heeft hij/zij zelf initiatief genomen tot contact of wordt die geëist door partner of ouders e.d.
- Een korte situatieschets van de problematiek.
Op welk gebied ligt de hulpvraag, met welke problemen kampt hij/zij.
- Wat verwacht de cliënt van jou?
En klinken deze verwachtingen realistisch?
- Waar kent hij/zij jouw bedrijf van?
Handig voor je marketing.



Zorg ervoor dat het gesprek eindigt met een zogenoemde call to action. Een call to action is een actie zoals het toesturen van een offerte of informatie, een terugbelafpraak (zorg dat jij degene bent die terugbelt) of -en dat is helemaal mooi- een datum voor een intakegesprek. Je kunt alle losse aantekeningen natuurlijk in een notitieboekje krabbelen, maar het is makkelijker om hiervoor een vast formulier te gebruiken. Op dit formulier kun je de persoonlijke gegevens van de cliënt kwijt, de datum van bellen, eventuele bijzonderheden en vervolgspraken. Een voorbeeld van zo'n formulier is bijgevoegd.

Mocht je alleen een e-mailadres hebben van jouw potentiële cliënt dan is de situatie iets anders. Je hebt dan geen echt contactmoment en ook het verzamelen van informatie is een stuk lastiger. Probeer daarom zo snel mogelijk in het bezit te komen van een telefoonnummer.

Stap 2: Het intakegesprek

Het intakegesprek is een belangrijk moment in je toekomstige relatie met de cliënt. Meestal maak je tijdens het intakegesprek voor het eerst persoonlijk contact met je potentiële cliënt en het verloop van het gesprek bepaald voor 99% of de cliënt met jou in zee wil én of jij met deze cliënt wilt werken.

Zorg dat de cliënt vrij kan praten en de tijd voor je heeft. Vraag dus van tevoren of eventuele kinderen ergens anders ondergebracht kunnen worden als ze te jong zijn om even op hun kamer te spelen. Mocht hij/zij een ondersteuner hebben, bijvoorbeeld een ouder of zorgverlener, nodig deze indien mogelijk dan ook uit voor het gesprek. Deze persoon kan toelichting geven waar nodig en daarnaast is het fijn als je deze persoon "mee" hebt in het proces. Je bent immers ook van hem of haar afhankelijk!

Mocht een cliënt via zijn werkgever komen vraag dan goed wat de bedoeling is. Heb je de intake met de "cliënt" zelf of met zijn of haar leidinggevende? Of met beiden? Spreek een tijdsblok voor een intakegesprek af wanneer je de afspraak maakt. Zo staan jij en je potentiële cliënt niet voor verrassingen en hou je de regie over jouw (gratis) tijd. Ik stuur zelf altijd nog even een reminder van de afspraak via mail of app 1 of 2 dagen van tevoren.

Een goed begin is het halve werk. Daarom is het intakegesprek misschien wel het belangrijkste gesprek wat je met je cliënt voert.

Vorbereiding

Als het goed is heeft de cliënt al contact met je gezocht en hebben jullie elkaar misschien zelfs al even telefonisch gesproken. Sommige cliënten zijn al in het begin heel openhartig en vertellen veel, anderen zijn wat terughoudender met hun informatie. Check voorafgaand aan het gesprek welke informatie je al hebt ontvangen.

In het intakegesprek wil je duidelijkheid krijgen over:

- De aanleiding voor de aanvraag en het probleem wat er speelt. Waarom is de cliënt bij jou gekomen? Waar gaat het over en, ook heel belangrijk, hoe spreekt de cliënt erover?
- De doelstelling van het traject en het gewenste resultaat. Is het een reëel doel, hoe ziet de cliënt zijn eigen aandeel daarin?
- Plan van aanpak en jouw motivatie voor het plan. Wat is het aanbod wat je doet en hoe sluit dat aan bij de vraag en verwachting van de cliënt.
- Verwachtingen afstemmen. Het afstemmen van verwachtingen voorkomt een hele hoop gedoe later dus wees duidelijk. Bespreek jouw grenzen en wat je zelf van de cliënt verwacht.

Je doet dus een heleboel in een korte tijd. Jezelf goed voorbereiden is dan ook erg belangrijk.

Locatie van het gesprek

Om goed inzicht in de problematiek te krijgen is het belangrijk het gesprek plaats te laten vinden op de plek waar het probleem zich voordoet. Dus thuis, op het werk of bijvoorbeeld in het vakantiehuis of de opslagloods. Op deze manier kun je je een beeld vormen van de omgeving van de cliënt en zijn of haar problematiek. Iedereen heeft een ander referentiekader en een ander idee als je het over termen als veel spullen of rommel hebt. Daarom is het belangrijk het met eigen ogen te zien.

Gesprekspartners

Zorg dat de cliënt vrij kan praten en de tijd voor je heeft. Bij voorkeur zijn de kinderen niet thuis en zijn de honden uitgelaten. Dat klinkt voor nu misschien een beetje raar maar het gesprek af moeten breken omdat de kinderen alle aandacht opeisen of de hond opeens uitgelaten moet worden komt vaker voor dan je denkt. Maak dit dus van tevoren bespreekbaar.

Duur van het gesprek

Spreek wanneer je de afspraak voor een intakegesprek maakt een tijdsblok af. Zo staan jij en je potentiële cliënt niet voor verrassingen en hou je de regie over jouw (gratis) tijd. Voor mijn intakes staat (maximaal) een uur. Dit benoem ik ook, zodat niet alleen ik maar ook mijn potentiële cliënt hier rekening mee kan houden.

Opbouw van een intakegesprek

Door je intakegesprek goed op te bouwen en van tevoren helder te hebben welke informatie jij van de cliënt nodig hebt om verder te gaan, haal je het optimale resultaat voor jezelf. Maar jij bent niet de enige persoon in dit gesprek. Hou ook in je achterhoofd dat jouw potentiële cliënt ook bepaalde informatie van jou wil horen om ja tegen de opdracht te zeggen. Zorg er dus voor dat je goed voorbereid het intakegesprek in gaat.

De structuur van een intakegesprek

Ook al lijkt het een standaard of redelijk duidelijk traject, neem toch een intake af. Doe je dit niet, dan mis je een

belangrijk moment om verwachtingen af te stemmen en lijn in de samenwerking aan te brengen. Noem altijd de aanleiding en het doel tijdens het intakegesprek, ook al weten jullie deze allebei al. Vertel hoelang de intake duurt en wat er daarna gebeurt (stuur je een offerte, maak je een eerste afspraak, maak je een plan voor de gemeente?). Op deze manier hou je de regie bij jezelf.

Opening: contact, kennismaking en kader

Het is belangrijk om jouw potentiële cliënt op zijn of haar gemak te stellen als je binnenkomt. Grote kans dat jouw cliënt zich direct al verontschuldigd voor de rotzooi. Maak een positieve opmerking over iets in huis, over de buurt waarin ze wonen of de foto in de gang... Iedereen is ontvankelijk voor complimenten, en je cliënt zal het waarderen dat je door de chaos heen kunt kijken en oog hebt voor de positieve dingen.

Stel je bescheiden op en probeer niet te "aanwezig" te zijn in de ruimte. Dit doe je door je open op te stellen, gebruik niet te veel sieraden, make up en parfum. Dat kan afleiden en zeker voor mensen die prikkelgevoelig zijn als erg storend worden ervaren. Kijk uit met non-verbale communicatie, probeer je gezicht in de plooi te houden ongeacht wat je ziet.

Zoek een makkelijke plek om te zitten en start dan het gesprek met de inleiding, het doel en het tijdsbestek. Indien je de keuze hebt ga dan aan de (eet)tafel zitten. Dat schrijft makkelijker als je aantekeningen wilt maken en het zorgt ervoor dat jullie beiden op dezelfde hoogte zitten. Ook maakt het het gesprek iets zakelijker, en dat is prettig, zeker als je een cliënt tegenover je hebt zitten die direct een spraakwaterval over je heen stort.

Hou de leiding over het gesprek door op een vriendelijke wijze het kader van het gesprek toe te lichten. Stel jezelf kort voor en benoem de doelen van het gesprek. Breng structuur aan en benoem de tijd die jij beschikbaar hebt en afgesproken hebt met de cliënt.

Nodig vervolgens de ander uit om ook iets over zichzelf te vertellen. Stel je daarbij open op, zonder oordeel.

Dit eerste onderdeel van het gesprek lijkt slechts een formaliteit, maar is een essentieel onderdeel. De eerste indruk die jij op jouw potentiële cliënt maakt bepaalt of het een échte cliënt gaat worden.

De cliënt leren kennen

Hoe beter je je cliënt leert kennen, hoe beter je begrijpt wat zijn/haar probleem is en hoe effectiever je te werk kunt gaan. Stel daarom zo veel mogelijk open vragen en probeer de woorden van je gesprekspartner over te nemen. Gebruik de LSD-methode.

Vraag om te beginnen naar praktische zaken zoals de samenstelling van het huishouden, of iemand werkt en hoeveel en naar eventuele ziekten of beperkingen die in belang zijn van het organisatie-traject.

Vragen die je sowieso moet stellen zijn vragen als; “wat staat er op het spel voor je cliënt?” en “waarom wil de cliënt juist nu actie ondernemen?”

Met deze vragen krijg je meer inzicht in de motivatie van de cliënt. Is deze intrinsiek of extrinsiek. Oftewel; komt de motivatie vanuit de cliënt omdat hij/zij wil veranderen of wordt je cliënt min of meer gedwongen om zijn/haar probleem aan te pakken door een werkgever, partner of een partij zoals bijvoorbeeld de woningbouwvereniging?

Hoe gemotiveerder je cliënt zelf is, hoe groter de kans op blijvend succes. Zorg er dus voor dat je samen met de cliënt op zoek gaat naar zijn of haar intrinsieke motivatie.

Wat is volgens je cliënt de oorzaak van het probleem? Het antwoord wat jouw cliënt op deze vraag geeft, geeft een beeld van de mate van zelfinzicht van de cliënt. In hoeverre ziet de cliënt zijn eigen aandeel in het probleem? Of in hoeverre is de cliënt bereid zijn eigen aandeel te zien?

Hoe lang doet jouw cliënt dit al zo? Hoe lang wordt het probleem al in stand gehouden? In veel gevallen houdt de cliënt de situatie zelf in stand door bepaald gedrag of bepaalde overtuigingen. Waarschijnlijk weet jouw cliënt zelf ook wel dat het niet handig is om de situatie in stand te houden maar patronen doorbreken is erg lastig.

Heeft de cliënt al eerder met een organizer of andere hulpverlener gewerkt? Het fijn om te weten wanneer, in welke omstandigheden en met welk resultaat. Mogelijk is er een dossier dat overgedragen kan worden. Maar het is ook goed om te weten waarom het traject gestopt is. Als verwachtingen van tevoren duidelijk uitgesproken en eventueel bijgesteld zijn, is de kans op een goede en fijne samenwerking groter.

Wat heeft de cliënt zelf al geprobeerd aan de situatie te doen? Welk effect heeft dat gehad? Eerdere pogingen om orde aan te brengen zijn vaak nog wel terug te zien in systemen op de betreffende locatie. Soms hebben deze voor de cliënt al afgedaan, maar vraag daar eens op door. Soms kan jij als professional helpen om een eerder systeem of methode wél bruikbaar te maken. Breng bijvoorbeeld in kaart welk deel van het systeem wel werkt, en bouw daarop verder.

Hoe gaat jullie samenwerking eruitzien? Zijn de besluiten die de cliënt maakt nuchter? Of juist emotioneel beladen? Is je cliënt bereid en in staat om zelfstandig voorbereidende werkzaamheden te doen, of tussentijds huiswerk? Met deze informatie kun je beter inschatten hoelang het traject gaat duren.

Vraag of de cliënt je een rondleiding geeft door het huis zodat je de situatie met eigen ogen kunt zien. Misschien overbodig maar vraag altijd toestemming om een kast of lade te openen of spullen te verplaatsten om ergens bij te kunnen. Stel gedurende het rondje ook weer zoveel mogelijk open vragen vanuit je eigen nieuwsgierigheid. Als de cliënt jouw oprechte intentie en interesse merkt zal hij/zij meer vertellen.

Vat als afsluiting de problematiek van de cliënt samen en formuleer zijn/haar algemene doelen in de vorm van een gesloten vraag. Bijvoorbeeld: “Als ik het goed heb begrepen, kampt u vooral met een teveel aan spullen op zolder en in de kinderkamers. In de woonkamer zou u graag de eettafel opgeruimd willen hebben.”

Door de vraag gesloten te houden kun je checken of je het probleem en de hulpvraag goed begrepen hebt en kun je je aanbod specifiek afstemmen op de situatie van de cliënt.

Wil je cliënt in een specifieke ruimte aan de slag dan is het natuurlijk niet nodig om het hele huis door te lopen. Dan is het bekijken van de betreffende ruimte voldoende.

Diensten aanbieden

Wanneer je eenmaal hier bent aangekomen in het gesprek, schets je kort maar krachtig wat jij voor de cliënt kunt betekenen. Probeer hierbij jezelf op een natuurlijke manier te verkopen. Geef aan wat het kenmerkende is aan jouw aanpak. Vertel hoe jouw product of dienst eruitziet, bijvoorbeeld coaching en 'hands on' werk. Of online begeleiding of....

Hou daarbij in je achterhoofd dat je niet je volledige aanbod hoeft te verkopen, maar richt je specifiek op de onderdelen die jouw cliënt met zijn/haar probleem kunnen helpen.

Doelen stellen

Een van de grootste valkuilen van het werken met chaotische cliënten is dat je gaandeweg in het proces van je doel afdwaalt, of onrealistische doelen stelt samen met je cliënt. Dit kun je voorkomen door je doelen SMART te maken. Hoewel ik als ondernemer niet altijd fan ben van de SMART methode, is het wel een fijne manier om met je cliënt te werken.

SMART staat voor:

- S - Specifiek: zo concreet mogelijk: wie, wat, waar, wanneer, hoe(veel)?
Zeg niet “we gaan de woonkamer opruimen” maar specificeer je taak, zoals bijvoorbeeld: “we zorgen ervoor dat de eettafel helemaal vrij is zodat je rustig kunt eten met het gezin”.
- M - Meetbaar: formuleer je doel zo concreet dat je het kunt evalueren.
Zeg niet “we gaan de kast opruimen” maar “we gaan de kast in de keuken opruimen met de bedoeling dat je je ontbijtspullen op de onderste plank kwijt kunt, je glazen op de plank daarboven etc.”
- A - Acceptabel: voor jezelf, voor anderen en voor je omgeving.
Is het doel voldoende belangrijk en relevant voor de cliënt. Ga niet de naaispullen van de cliënt opruimen als ze al 10 jaar niet genaaid heeft terwijl ze tegelijkertijd niet meer op haar bank kan zitten door de stapels troep die daarop liggen.
- R - Realistisch: ken je mogelijkheden en beperkingen en maak een goede inschatting van de werkelijkheid.
Zorg ervoor dat het doel realistisch is gezien de tijd, de energie en het budget.
- T - Tijdgebonden: wanneer heb je je doel gerealiseerd?
Zeg niet we gaan beginnen met het opruimen van je kamer en we zien wel hoe ver we komen. Maar zeg we gaan vanmiddag beginnen met het opruimen van je slaapkamer. We beginnen met deze kast. Als we daar nu mee beginnen zijn we daar over 2 uur mee klaar en kunnen we even een theepauze houden. Daarna gaan we verder met de bovenste plank van je kledingkast.



Stap 3: De werkafspraken

Als je de opdracht binnen hebt en mag starten bij de cliënt kan het echte werk beginnen.

Zonder hier al te diep in te gaan op de werkmethodeken die we op een ander moment in de les bespreken, kun je voor werkafspraken de volgende algemene regels hantieren:

Bewaak je tijd

Kom op tijd (maar niet te vroeg) zodat je op tijd kunt beginnen. Waak ervoor dat je meegaat in het uitstelgedrag van de cliënt. Kopje thee, nog een kopje thee... alles om maar niet te hoeven beginnen. Maak vooraf duidelijke afspraken over eventuele pauzes tussendoor en bewaak de tijd gedurende de afspraak. Hou er rekening mee dat je de klus af moet ronden, stop daarom op tijd om de uitgevoerde acties naar behoren af te maken zodat je de cliënt niet met bijvoorbeeld een tafel vol spullen of papieren achterlaat. Check bij vertrek of er een volgende afspraak gepland staat en maak eventueel afspraken over "huiswerk".

Hou het doel in gedachten

Start je afspraak met het in herinnering brengen van het doel van de afspraak (het tussendoel) en het einddoel.

Begin bij het grootste knelpunt en/of op een actieve plek

Om je cliënt goed te motiveren is het slim om te starten op een plek waar de cliënt vaak komt en waar dus snel resultaat te merken is. Dit zijn vaak ook de plekken waar een cliënt zich het meest aan ergert. Veelvoorkomende actieve plekken zijn bijvoorbeeld de eettafel, het aanrecht en de wastafel in de badkamer.

Let wel op dat je het probleem aanpakt bij de wortel en niet slechts aan symptoombestrijding doet. Vraag jezelf af: is dit probleem een gevolg of een oorzaak? Ligt die stapel was in de woonkamer omdat je cliënt niet weet hoe hij/zij de was op moet vouwen of ligt deze hier omdat er gewoonweg geen plek is in de kledingkasten? In dat geval kun je beter eerst de kledingkasten aanpakken.

Bewaak je eigen veiligheid, en die van de cliënt

Een ongeluk zit in een klein hoekje, helemaal als die hoek vol met spullen staat. Zorg er met het oog op de veiligheid voor dat jij en je cliënt niet op wankele stoelen gaan staan om dingen van een kast af te pakken, niet per ongeluk de vluchtroute naar buiten blokkeren, altijd een mobieltje binnen handbereik hebben en er een EHBO-koffertje in de buurt is (stop er bijvoorbeeld eentje in je organizingkit). Het klinkt misschien overbodig en onnodig maar je bent zo met een te zware doos van de trap af gegleden, en een spiegel of schilderij valt ook zo van de muur als je er tegenaan stoot. En ja, ik heb ervaring. :)

Bewaak de privacy van je cliënt

Niet alleen je veiligheid moet bewaakt worden, maar ook de privacy. Ben je met de administratie van je cliënt bezig? Gebruik dan een papierversnipperaar om alles ter plekke te vernietigen. Er zijn hiervoor hele handzame versnipperaars te koop die je boven op een prullenbak kunt zetten. Neem nooit papieren van een cliënt mee naar huis.

Beschouw alle informatie die je van cliënten krijgt als strikt vertrouwelijk en deel deze niet met derden, ook al denk je dat deze persoon een onbekende is van jouw cliënt. Je weet nooit hoe een verhaal weer bij iemand anders terecht kan komen en dat wil je echt niet op je geweten hebben. Daarnaast is er sinds 2018 de AVG, die ervoor zorgt dat wij en andere bedrijven en instellingen ons aan regels moeten houden om de cliënt te beschermen.

Maak afspraken over te gebruiken materialen

Omdat je er niet vanuit kunt gaan dat een cliënt alle benodigde spullen in huis heeft is het slim om dit vooraf te bespreken. Neem jij spullen mee of wil je dat de cliënt spullen heeft, en welke zijn dat dan?

Veel collega's nemen een eigen organizingkit mee. In deze kit zitten de meest voorkomende spullen die je tijdens een opruimtraject nodig hebt. Het zelf meenemen voorkomt onnodig oponthoud en zoekwerk bij de cliënt. Hoe groot of volledig je jouw organizingkit maakt is persoonlijk. Mijn persoonlijke ervaring is dat je vaak heel groot begint, maar steeds minder meeneemt. Op dit moment neem ik in principe zelf niets mee naar de cliënt tenzij ik het van tevoren afstem. Toen ik begon was het mijn droom om een soort Mary Poppins tas mee te brengen, vol met alles wat je maar nodig zou kunnen hebben. In de praktijk bleek ik al die spullen helemaal niet nodig te hebben.

Wanneer jij wel een complete organizingkit wilt meenemen, dan kun je onderstaande lijstjes als basis aanhouden.

Voor opruimklussen:

- | | |
|--|-----------------|
| - vuilniszakken | - lijm |
| - (klap)kratten of verhuisdozen | - touw |
| - die je je cliënt in bruikleen kunt geven | - nietjes |
| - sticky notes/post-its | - een marker |
| - tie-rips (kabelbinders) | - allesreiniger |
| - schoonmaakhandschoenen | - vaatdoekjes |
| - bouwhandschoenen | |
| - plakband of duct tape | |

Voor zakelijke- of administratiecliënten:

- sticky notes/post-its
- mapjes
- mappen
- niettang
- perforator
- kleine papierversnipperaar

Ik werk het liefst zo "licht" mogelijk en neem enkel de spullen mee die ik nodig heb tijdens de afspraak. Ik vraag van tevoren altijd eerst aan de cliënt wat hij/zij al in huis heeft.

Schriftelijke verslaglegging

Tot slot kun je je cliënt voor extra houvast een schriftelijk verslag sturen, waarin je de belangrijkste punten en lessen voor de cliënt uitgeschreven hebt. Jouw cliënt kan dan op het verslag terugvallen wanneer hij/zij zelf aan de slag gaat.

Bij een particuliere cliënt die jou uit zijn eigen zak bekostigd is een verslaglegging niet verplicht. Je maakt deze dan speciaal voor de cliënt en voor jezelf als je hiervoor kiest. Het voordeel is dat je precies kunt terugvinden wat je wanneer met je cliënt gedaan en afgesproken hebt, nadeel is dat het je tijd kost en de verslaglegging vaak in eigen tijd gedaan wordt tenzij je daar andere afspraken over maakt. Mocht je vanuit een instantie werken, bijvoorbeeld de gemeente of een andere organisatie die het traject bekostigt, dan maak je vaak (ook) een verslag voor hen. Hier stellen ze andere eisen aan, dus laat jezelf goed informeren.

Check van tevoren goed wat er van je verwacht wordt, maar in de basis willen hulpinstaties het volgende in je verslag teruglezen:

1. een plan van aanpak;
2. een tussenevaluatie na een vooraf afgesproken periode;
3. een eindrapportage na afloop van het traject.

In alle drie de rapportages komen ongeveer dezelfde onderwerpen aan bod:

- persoonsgegevens van de cliënt;
- achtergrond van de aanvraag;
- doelstellingen van het traject;
- fasering van het traject;
- (tussentijdse) resultaten;
- complicerende factoren;
- conclusies en/of aanbevelingen.

Stap 4: Nazorg

Nadat je in een of meerdere afspraken orde op zaken gesteld hebt in het huis, de administratie of in de agenda van je cliënt is het tijd om af te ronden en eventueel nazorg te bieden. Bij nazorg kun je bijvoorbeeld denken aan een evaluatie of een nazorg coaching traject.

Een evaluatie

Om het traject te evalueren en de cliënt in de gelegenheid te stellen om zijn/haar laatste vragen aan jou te stellen kun je enkele weken na de laatste afspraak nog een keer terugkomen voor een evaluatie. Dit kan bij de cliënt thuis, telefonisch maar bijvoorbeeld ook online. Persoonlijk gaat mijn voorkeur uit naar online omdat je dan toch het persoonlijke contact met de cliënt hebt en een eventueel beeld bij de situatie, maar niet de reistijd. Je kunt er ook voor kiezen om de evaluatie aan het eind van de laatste afspraak te plannen.

Nazorg coaching traject

Een aantal organizers bieden de cliënt nog een bepaalde periode coaching via email, telefoon of online. Met name cliënten die het spannend vinden om het helemaal alleen te doen of cliënten die in het verleden vaker teruggevallen zijn hebben baat bij dit soort nazorg. Ook hier gaat mijn persoonlijke voorkeur uit naar online. Voor jou is de nazorg een uitgelezen kans om een nieuwe verkoop te doen. Bijvoorbeeld een nazorgtraject of een terugkomafpraak.

Jouw cliënt en zijn leercyclus

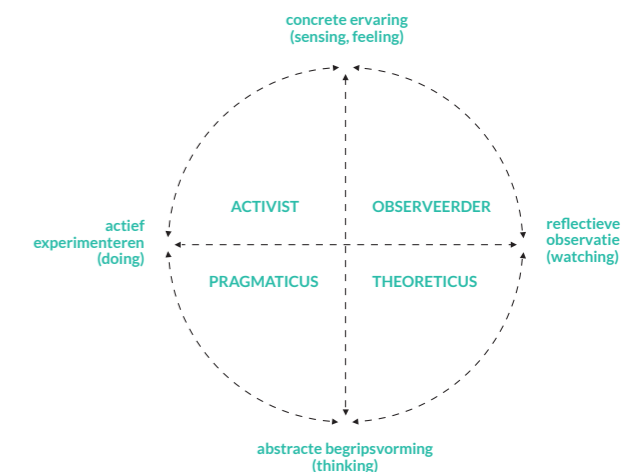
Een manier om te kijken naar hoe iemand leert en informatie tot zich neemt is met de leerstijlen van Kolb. Deze leerstijlen laten zien dat verschillende typen mensen op verschillende manieren leren, ieder mens heeft zijn eigen manier.

Bij kinderen is dit heel goed te herkennen. Als je tegen een kind zegt “pas op de kachel is heet” zal het ene kind je aankijken en denken dat je waarschijnlijk gelijk hebt terwijl het andere kind direct zijn handje op de kachel legt om zelf even te checken of het écht zo is.

Die laatste groep, met de verbrande handjes, zijn de “doeners”, zij leren ervaringsgericht. In het eerste geval heb je te maken met de “denkers”. Voor hen is de kennisoverdracht, dat jij vertelt dat het heet is, voldoende om van de kachel af te blijven.

De Amerikaanse psycholoog David Kolb ontwikkelde, samen met collega Roger Fry een model ten behoeve van een effectief leerproces. Het model, dat voluit het Experiential Learning Model (ELM) heet, is cyclisch en is vooral bekend als “de leerstijlen van Kolb”. Door deze leerstijlen, die ook een leercirkel vormen, wordt het duidelijk dat er niet slechts één manier van leren is, maar dat er meerdere methoden zijn en dat elk individu een eigen leerstijl als voorkeur heeft.

David Kolb ontdekte dat mensen geneigd zijn om voornamelijk de leerstijl te ontwikkelen waar ze al sterk in zijn. Volgens hem is het juist goed om ook aandacht te besteden aan manieren van leren waarin men minder goed is. Op die manier krijg je meer evenwicht binnen de cyclus.



De observeerder - houdt van observeren en reflecteren
Observeerders zijn mensen die het liefst starten met observatie en reflectie, ze willen 'kijken' hoe het werkt. Het zijn ideeënleveraars en analyseerders met een brede culturele belangstelling. Ze zijn geïnteresseerd in mensen.

Observeerders bewaren afstand en bekijken ervaringen vanuit meerdere perspectieven. Ze verzamelen gegevens, denken daar graag grondig over na en stellen het trekken van een conclusie zo lang mogelijk uit. Hun filosofie: "voorzichtig zijn". Ze houden zich het liefst op de achtergrond en observeren graag andere mensen.

Observeerders leren het best in situaties waarin:

- ze kunnen luisteren en waarnemen;
- ze kunnen nadenken alvorens tot actie over te gaan;
- ze nauwkeurig kunnen analyseren en verslaan;
- ze zonder druk en strakke deadlines tot een beslissing kunnen komen;
- ze ideeën kunnen uitwisselen zonder risico te lopen.

Observeerders leren nauwelijks in situaties waarin:

- ze naar de voorgrond worden gedwongen;
- ze ad hoc een idee moeten produceren, of onmiddellijk moeten reageren;
- ze onvoldoende gegevens krijgen om een conclusie op te baseren;
- ze kant-en-klare instructies krijgen hoe iets gedaan moet worden;
- ze onder tijdsdruk staan.

De theoreticus - houdt van verkennen van theorie
Theoretici zijn mensen die het liefst starten met het verkennen van begrippen, ze willen 'denken' over hoe het werkt. Het zijn denkers en wetenschappers, die de nadruk leggen op theorievorming en het praktisch nut van theorieën.

Theoretici denken op een logische manier. Hun filosofie: "rationaliteit voor alles". Ze zijn vaak perfectionistisch, afstandelijk en analytisch. Ze willen zo veel mogelijk zekerheid en voelen zich niet op hun gemak bij subjectieve oordelen.

Theoretici leren het best in situaties waarin:

- het gebodene deel uitmaakt van een systeem of theorie;
- ze de basismethodiek of de logica achter iets kunnen onderzoeken of testen;
- ze intellectueel worden uitgedaagd;
- ze de gelegenheid krijgen om te analyseren en daarna de oorzaken te benoemen voor slagen of falen.

Theoretici leren nauwelijks in situaties waarin:

- ze plotseling gedwongen worden iets te doen;
- de nadruk ligt op emoties of gevoelens;
- ze betwijfelen of een onderwerp methodisch wel juist is;
- ze een onderwerp als banaal of oppervlakkig beschouwen;
- ze niet omringd zijn door andere theoretici.

De activist - houdt van concreet ervaren

Activisten zijn mensen die het liefst starten met concrete ervaring, ze willen 'voelen' hoe het werkt. Het zijn doeners, praktijkmensen die meteen het praktisch nut van iets willen zien.

Activisten gaan volledig op in nieuwe ervaringen en gedijen vooral in kortdurende crisissituaties. Hun filosofie: 'ik wil alles een keer meemaken'. Ze doen vaak eerst en denken pas later na over de gevolgen. Ze pakken problemen aan door te brainstormen, maar raken verveeld bij de uitvoeringsfase. Het zijn sociale mensen.

Activisten leren het best in situaties waarin:

- ze taken hebben met een competitie-element;
- zich drama of een crisis voordoet;
- ze op de voorgrond kunnen treden, bijvoorbeeld door vergaderingen voor te zitten;
- ze ideeën kunnen spuien zonder door beleid of haalbaarheidseisen beperkt te worden;
- ze in het diepe kunnen springen om iets uit te proberen.

Activisten leren nauwelijks in situaties waarin:

- ze een passieve rol hebben;
- ze individueel moeten werken;
- ze steeds dezelfde activiteit moeten uitvoeren;
- ze zeer grondig te werk moeten gaan.

De pragmaticus - houdt van toepassen en experimenteren

Pragmatici zijn mensen die het liefst starten met het toepassen van begrippen, ze willen door 'doen' leren hoe het werkt. Het zijn beslissers en toepassers, die gericht zijn op de praktische toepassing van theorievorming. Ze geven de voorkeur aan een situatie waarbij één oplossing goed is.

Pragmatici proberen theorieën en technieken graag uit om te zien of ze in de praktijk werken. Ze grijpen elke kans aan om te experimenteren. Ze houden van opschieten en ondernemen, vol zelfvertrouwen, actie. Ze hebben geen geduld voor overpeinzingen en discussies met een open einde. Hun filosofie: 'als het werkt, is het goed'.

Pragmatici leren het best in situaties waarin:

- er aansluiting is tussen het onderwerp en een probleem in de werksituatie;
- ze coaching/feedback krijgen van een succesvolle ervaringsdeskundige;
- ze technieken krijgen aangeboden met praktische voordelen;
- ze het geleerde snel in hun eigen werk kunnen toepassen;
- de leeractiviteiten een goede simulatie van echte problemen is.

Pragmatici leren nauwelijks in situaties waarin:

- de leerstof niet aansluit op de eigen behoefte;
- de organisatoren ver van de realiteit verwijderd zijn;
- er geen praktijkoefeningen of duidelijke handleiding geboden worden;
- er geen duidelijk profijt verbonden is aan de leeractiviteiten;
- er obstakels zijn voor toepassing in de praktijk.



De leerstijlen van Kolb zijn cyclisch

De leerstijlen van Kolb is een cyclisch proces, waarin alle vier de leerfasen moeten worden doorlopen. Dat hoeft overigens niet vanuit hetzelfde beginpunt, maar wel in dezelfde volgorde. Waar je begint hangt af van je voorkeursstijl van leren. Ondanks voorkeur voor een bepaalde fase, wordt het leerproces volgens David Kolb gemakkelijker door alle vier de leerfasen te doorlopen.

Als je cliënten begeleidt is het handig te weten hoe jij leert en een inschatting te maken van hoe de ander leert. Dat heeft consequenties voor hoe je je cliënt effectief begeleidt en wat dat van jou als PO met jouw leerstijl vraagt. Wees je er ook van bewust dat jijzelf en je cliënt dezelfde of juist verschillende leerstijlen kunnen hebben. Dat is niet erg, zo lang je je er maar bewust van bent.

Wanneer je beiden van het analyseren bent, kunnen jullie samen het probleem kapot analyseren zonder in beweging te komen. Zijn jullie beide doeners dan gaan jullie snel tot actie over en dan loop je het risico om te weinig te reflecteren.

Al naar gelang het type persoonlijkheid stapt iemand de leercirkel binnen.

- Doeners houden van aanpakken. Geef ze een aantal concrete instructies en ze gaan direct aan de slag. Actief experimenten is hun credo. Problemen kun je oplossen door dingen uit te proberen.
- Denkers kiezen er eerst voor om informatie te verzamelen. Ze koppelen nieuwe kennis aan hetgeen ze al weten. Denkers gaan pas concreet aan de slag wanneer ze begrijpen waar ze mee bezig zijn.
- Dromers houden niet van snelle beslissingen. Ze nemen de tijd en bekijken de dingen graag van meerdere kanten. Daardoor zien ze vaak verschillende oplossingen die allemaal het overwegen waard zijn.
- Beslissers gaan pragmatisch te werk. Ze maken graag een stappenplan en proberen vervolgens dingen uit. Ze zijn meer praktijkgericht en niet zo geïnteresseerd in de theorie.

Sluit bij je cliënt aan en draai naar een leerstijl die minder gebruikt wordt. Bijvoorbeeld, laat een doener stilstaan, reflecteren en analyseren en zet de denkers juist aan tot actie.

In het volgend voorbeeld doorloop je, in volgorde, alle leerstijlen van Kolb:

Je komt een recept tegen en denkt: 'ha lekker, daar heb ik zin in'. Je hebt niet helemaal de juiste ingrediënten in de juiste hoeveelheid, maar schat in dat het wel gaat lukken en gaat aan de slag (actief experimenteren).

Tijdens het bereiden oefen je je vaardigheden en doe je concreet ervaring op. Dan bekijk je je gerecht, je kijkt, ruikt en proeft. Je beschouwt het geheel en reflecteert op de gehele ervaring die je nu hebt opgedaan (reflectief observeren).

Dan zet je alles wat je hebt gedaan nog eens op een rijtje, analyseert hoe het allemaal is gegaan, vergelijkt dit met eerdere kookervaringen en komt tot (theoretisch) inzicht en handvatten hoe je het de volgende keer kunt aanpakken. Dan kun je denken aan: hogere temperatuur om te bereiden, langere tijd, scherpere messen nodig of versere ingrediënten (abstract denken).

De basishouding voor contact met cliënten

We zijn gemaakt voor contact. Ondanks dat het ons soms kwetsbaar maakt, geeft het ook voldoening. Sommige mensen zijn dit persoonlijke contact niet meer gewend of stellen zich voorzichtig op. Om een goede band met je cliënt op te bouwen is van beide kanten vertrouwen nodig. Maar hoe brengen we dit vertrouwen tot stand?

• Veiligheid

Als organizer heb je de belangrijke taak om een veilige omgeving te creëren en je cliënt het gevoel te geven dat hij/zij gewaardeerd wordt. Dit kun je verbaal en non-verbaal doen. Verbaal door het geven van (gemeende) complimenten, non-verbaal door respect te tonen voor ruimte/spullen en belangrijke anderen. Om veiligheid te creëren is het belangrijk om het contact rustig op te bouwen en de tijd te nemen om elkaar te leren kennen. Luister goed naar je cliënt. Speel geen informatie door aan derden/eventuele leidinggevende/hulpverleners zonder daar eerst toestemming voor te vragen.

• Openheid

Wees oprecht in je basishouding, je doel en je denkproces. Eis geen tijd op voor eigen verhalen en eigen oplossingen. Je kunt wel dingen delen, zo lang ze het doel hebben om een goed contact met je cliënt op te bouwen.

• Richting

Neem de leiding, stel je verantwoordelijk op en kom krachtig en geloofwaardig over. Als organizer bewaak je het proces, de tijd en de doelen. Reflecteer tijdens het proces en stel je plan bij als dit nodig is. Weet ook wanneer je door moet verwijzen en wees hier niet te trots voor!

Om veiligheid en openheid te creëren zijn er een paar belangrijke uitgangspunten die voor ieder mens, maar zeker ook voor ons als professional organizer van toepassing zijn.

1. Wees helder in je taalgebruik

Woorden kunnen creëren, ze kunnen verbinden maar ze kunnen ook sterk genoeg zijn om een contact te verbreken. Spreek de taal van je cliënt, zonder ze te kopiëren. Benoem en bespreek bijzonderheden, accenten en taalbarrières wanneer deze de communicatie tussen jou en je cliënt belemmeren.

Druk je gepast en met respect uit. Gebruik geen woorden als rommel of troep, deze dragen een waardeoordeel in zich mee en klinken negatief. Zelf gebruik ik vaak de woorden spullen, dingen of voorwerpen.

2. Vat niets persoonlijk op

Het gaat niet over jou in het leven van je cliënt. Alles wat er in zijn of haar leven gebeurt heeft zijn eigen plek en rol; jij bent niet meer dan een schakel in het geheel. Als het voor jouw cliënt niet de oplossing is om met jou aan het werk te gaan, dan is dat geen persoonlijke afwijzing. Verwijs door waar mogelijk en nodig.

3. Wees je bewust van je veronderstellingen

Je eigen referentiekader kleurt ongemerkt je verwachtingen en aannames. Wees je hiervan bewust tijdens het organiseren. Het is niet aan jou om te bepalen wat voor de ander vooruitgang is. Het is hun proces. Wees daarom voorzichtig voor je oplossingen of suggesties aandraagt.

4. Doe altijd je best, niets minder maar ook niets meer

Als je samenwerkt met je cliënt ontstaat er een bepaalde synergie wanneer jij je volledige aandacht bij het proces hebt. Als je er met je gedachten maar half bij bent stagneert het proces of bereik je niet het volledige potentieel met je cliënt. Tegelijkertijd is het heel belangrijk om je eigen grenzen te bewaken. Als je meer tijd, energie of aandacht in de relatie met je cliënt steekt dan is afgesproken, geef je het verkeerde voorbeeld aan je cliënt.

Valkuilen voor jou als professional organizer

De opdracht van een professional organizer komt in grote lijnen vaak op hetzelfde neer: structuur aanbrengen, orde in de chaos scheppen, helpen beslissen...

Organizers zijn daar over het algemeen heel goed in en delen hun kennis graag. Doordat je zo graag deelt, maakt dat het luisteren weleens lastig.

We hebben nog weleens de neiging om van de luisterstand in de oplosstand te gaan. Je hebt genoeg gehoord en denkt al te weten wat de juiste oplossing is. Of je denkt dat de ander een oplossing van je verwacht. Soms wil je ook de ander overtuigen van je expertise of weet je je geen raad met de hulpeloosheid van een ander.

Maar het kan ook zo zijn dat je ongeduldig bent en aan de slag wilt, of bang bent dat de ander vindt dat jullie je tijd maar aan het verspillen zijn als jullie zo lang kletsen. Of je gaat stiltes vullen omdat je niet goed weet hoe je de ander aan het praten moet krijgen.

Voorbeeld:

Vaak hoor je je cliënt zeggen: "zeg maar wat ik moet doen". Daar zijn wij over het algemeen heel blij mee. We mogen lekker los met adviezen... yes!

Maar soms zegt een cliënt het ook om vervolgens op al jouw adviezen te antwoorden met: "Dat werkt niet voor mij, dat heb ik al geprobeerd." Met als gevolg dat jij op een gegeven moment door al je adviezen heen bent en steeds harder moet gaan werken om de cliënt tevreden te stellen.

Een betere reactie op deze opmerking is: "Dat ga ik doen. Maar vertel eerst eens wat je al eerder geprobeerd hebt". Hierdoor kom je meer te weten over je cliënt en kun je met je voorstel aansluiten bij zijn/haar situatie of voorkeuren.

In dit voorbeeld zie je dat je, door de regie zelf in handen te houden, niet in de problemen komt.

Als organizer loop je het gevaar te gaan doordraven, meehuilen of je laat je cliënt onbedoeld zwemmen. Deze valkuilen zijn echter gelukkig te omzeilen door je tijdens het traject bewust bezig te houden met deze 4 technieken:

Concretiseren

Een van de grootste valkuilen van het werken met chaotische cliënten is dat je gaandeweg het proces van je doel afdwaalt, of onrealistische doelen stelt samen met je cliënt. Dit kun je voorkomen door je doelen SMART te maken. Hoe je dat doet hebben we eerder in dit boek besproken.

Motiveren

Het motiveren van je cliënten speelt altijd een belangrijke rol. Ze hebben wel jouw hulp ingeroepen, maar eenmaal bezig ontstaat er weerstand op de verandering. Je kunt hierin meegaan als je cliënt praat over alle "ja, maars" en mislukte pogingen. Je kunt ook de alwetende en belerende organizer worden. Beide wil je niet!

Hoe kun je nou als PO zijn/haar innerlijke drang in stand houden of tot leven wekken? En zijn/haar via externe beïnvloeding aanzetten om nieuw gedrag uit te proberen?

Zo kun je bijvoorbeeld het volgende doen om je cliënt te activeren tijdens het traject:

- Vraag je cliënt eerst om een kleine toezegging te doen die nog vrij onbeduidend is, zodat je van daaruit naar grotere toezeggingen kunt toewerken.

Voorbeeld:

- Vraag je cliënt eerst alle kapotte panty's weg te doen zodat hij/zij meer ruimte in zijn/haar la krijgt en vraag pas later om zijn/haar truien uit te zoeken.

- Vraag je cliënt alle kassabonnen van onbelangrijke uitgaven weg te doen zodat hij/zij meer inzicht krijgt in de belangrijke uitgaven

- Vraag of je cliënt een post-it op de koelkast wil hangen met daarop of hij/zij iedere dag de post open wil maken. Daarna een lijstje met andere lessen/opdrachten etc.

- Laat je cliënt actieve beloftes of toezeggingen maken.

Voorbeeld:

- Laat hem/haar in een to-do-boekje of agenda opschrijven dat hij/zij met ingang van vandaag iedere avond een kort rondje door het huis loopt.

- Stel een contractje op waarin je afspreekt dat alle tijdschriften ouder dan 2 jaar weggaan. Laat hem/haar dit duidelijk uitspreken.

- Verleid je cliënt tot het doen van publieke beloften. Dus laat het hem/haar vertellen aan zijn/haar beste vriend(in) of het uitspreken in zijn/haar gezin.

Deze simpele technieken zorgen ervoor dat je cliënt een nieuw zelfbeeld aanneemt en focust op succes i.p.v. al die mislukte pogingen. Wanneer je cliënt jou bijvoorbeeld mondeling beloofd heeft zijn/haar best te doen om opgeruimd te leven is de kans dat ze die panty's met gaten erin voortaan zelf al weggooit.

Temporiseren

Dit is misschien wel de grootste valkuil, helemaal in het begin. Wij willen als PO zijnde veel en veel te snel. We willen de bezem erdoor, resultaat, schouders eronder!

Je denkt dan dat het snelle resultaat de cliënt wel motiveert en soms is dat ook wel zo. Alleen wees je er wel van bewust dat er in de cliënt een heel proces speelt tijdens het opruimen.

Als je te snel gaat kunnen ze in paniek raken. En, hoe gek dat misschien ook klinkt, ook gedemotiveerd.

Structureren

De laatste valkuil die ik met je wil bespreken is dat je de cliënt laat zwemmen. Daarmee bedoel ik dat voor jouw cliënt het doelen stellen en activeren alleen niet genoeg is. Ze kunnen het niet zelf. Daarom is er ook geen gevaar om als PO te veel informatie weg te geven.

Leg de cliënt duidelijk uit wat je gaat doen en hoe. Herinner je cliënt eraan hoever je in het proces bent. Dit kan door gedurende het proces te benoemen wat er al gedaan is en wat jullie nog op de planning hebben staan bijvoorbeeld. Omdat je, eenmaal bezig, al snel op detailniveau aan het werk bent is het ook goed om af en toe even te helikopteren en te kijken waar jullie staan in het proces. Zijn jullie nog op de goede weg om het besproken doel te behalen? Is de cliënt toe aan een pauze? Geeft hij/zij signalen af?

IEDEREEN
HEEFT
ZIJN EIGEN
REFERENTIE-
KADER VAN
WAT EEN
OPGERUIMD
HUIS IS.

De professional organizer in verschillende rollen/stijlen

Als professional organizer heb je verschillende rollen: als beroepsbeoefenaar, begeleider, leider en trainer.

Ondanks dat je als professional organizer geen coach bent is het wel goed om je bepaalde coaching vaardigheden eigen te maken. Deze komen goed van pas in het begeleiden van je cliënten. Door jouw coaching ervaring help je de cliënt niet alleen in praktische zin maar geef je hem of haar ook inzicht in gedrag en patronen waar je je cliënt op de lange termijn ook mee helpt. Je houdt je cliënt een spiegel voor en ziet en benoemt dingen die in de blinde vlek van de cliënt zitten. Deze combinatie van praktische begeleiding vermengd met een snuffje coaching maken dat je hele mooie resultaten kunt boeken met je cliënt.

Eigenaarschap

Als organizer heb je te maken met een cliënt die in meer of mindere mate verantwoordelijkheid neemt voor zijn/haar eigen situatie en zijn/haar eigen gedrag en ondersteun je mogelijk cliënten die zelf niet in staat zijn invulling te geven aan de gewenste situatie.

Bij eigenaarschap gaat het om de vraag hoeveel verantwoordelijkheid iemand neemt voor het daadwerkelijk bereiken en onderhouden van de gewenste situatie. Dus, hoeveel verantwoordelijkheid neemt jouw cliënt voor zijn/haar eigen succes? Of vindt 'ie het wel prima en leunt hij/zij op jou?

Eigenaarschap waarnemen

'Ja zeggen, nee doen'. Hoe weet je of de ander verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen traject of proces, of niet? Vaak zeggen mensen ja, en ontdek je later dat het woorden waren die niet gevolgd werden door daden. In het vaststellen van eigenaarschap is het van belang goed waar te nemen en steeds te toetsen of ja echt ja is.

Een organizer kan nog zoveel duwen, overtuigen, oplossingen aanbieden en motiveren, als je cliënt niet zelf wil zal hij niet leren en niet in beweging komen.

Taal maakt bijvoorbeeld veel duidelijk: 'ik moet orde brengen in mijn mailbox' heeft een andere lading dan 'ik wil graag mijn mailbox op orde krijgen en houden'.

Eigenaarschap stimuleren

Wanneer je als organizer constateert dat er weinig beweging is bij de ander, is het goed stil te staan bij wat er gaande is. Je koppelt dan terug naar bijvoorbeeld de meetlat; wat is ook alweer het doel, de gewenste situatie en kan de cliënt zich daarmee verbinden? Als iemand het woord 'moeten' gebruikt kun je vragen: van wie moet dat dan en wat wil jij? Je kunt als organizer ingaan op taalversluiting door je gesprekstechnieken in te zetten, door te vragen en kleine aanmoedigingen te geven.

Als je een dubbel gevoel krijgt kun je de ander de spiegel voorhouden en je waarneming teruggeven. Dan kun je ook de toon waarop iemand het zegt (terughoudend, klagend, vragend) of de houding (actief of passief) benoemen.



Waarnemen van gedrag en gedragspatronen

Waarnemen is een belangrijke vaardigheid voor de organizer die interventies wil maken in de hier-en-nu situatie. In het hier-en-nu wordt alles zichtbaar en hoorbaar. De organizer kan de cliënt attenderen op zijn of haar gedrag en effecten ervan, als die belemmerend werken om de gewenste situatie te bereiken. Daarbij is het van belang erop te letten of het ongewenste gedrag meerdere malen vertoond wordt. Als er sprake is van een incident dan is het voldoende om dat voor jezelf te noteren. Gebeurt iets een tweede maal dan mag je opletend zijn. Bij een derde maal, kun je zeggen dat er sprake is van een patroon. Dan is het tijd om het gedrag en het effect ervan op jou of op het werkproces te benoemen.

Hier-en-nu gedrag benoemen

Soms is het al voldoende om de ander terug te geven wat je opvalt in zijn gedrag. Daarmee help je hem zich meer bewust te worden van zijn eigen doen en laten en geef je de ander gelegenheid een andere keuze te maken. Als iemand zich niet zo bewust is van zijn eigen gedrag zul je misschien de indruk krijgen dat je opmerking niet aankomt. Ook kan het zijn dat de ander je opmerking wegwuift of ontkent. Dan laat je het even bij wat je opgemerkt hebt. Als er wel herkenning is kun je nog een stap verder zetten en feedback geven.

Feedback

Feedback heeft soms nogal een slechte naam en wordt nogal eens gebruikt om iets negatiefs te benadrukken. Toch is feedback helemaal niet negatief. Het is niets meer en niets minder dan een hulpmiddel om communicatie en interactie te verhelderen en te verbeteren.

Feedback geven doe je uit respect voor de relatie met de intentie de ander een helpende hand te bieden in het vergroten van het inzicht in het eigen gedrag en effect ervan.

Feedback geven en ontvangen

Bij het hanteren van feedback begin je met je waarneming terug te geven. Je beschrijft het ongewenste gedrag (patroon) van de cliënt zo duidelijk mogelijk. Vervolgens vraag je of de cliënt dat herkent. Zo ja, dan kun je benoemen wat het effect van dat gedrag is op jou of op het werken naar de gewenste situatie. Check daarna of de cliënt dat ook ziet of zich kan voorstellen dat zijn gedrag een belemmerende invloed kan hebben. Als de cliënt hier positief op reageert, is dat soms al voldoende feedback. Je kunt nog een stap verder gaan door te bespreken hoe de cliënt hier op een andere manier mee om zou willen gaan en daar met elkaar afspraken over maken.

Let er tijdens het geven van feedback op dat je je beperkt tot het benoemen van waarnemingen van het gedrag van de ander. Blijf vriendelijk, beslist en duidelijk. Feedback richt zich op gedrag en niet op de persoon. Het is beschrijvend en geen be- of veroordeling, zorg dus ook dat het niet zo overkomt. Kies de juiste bewoording en geef geen interpretaties.

Help de ander bij het verwerken van de feedback en het zoeken naar oplossingen. Ondersteun de ander in zijn poging zichzelf verder te ontwikkelen of zijn gedrag te verbeteren. Complimenteer de ander als je verbetering constateert.

Feedback geven, enkele tips:

- Geef je feedback niet zomaar, bereid het eerst voor.
- Ga voor jezelf na wat je waarneemt. Wat zie je, hoor je, ervaar je. Wat valt je op? In hoeverre is er sprake van een patroon?
- Ga na wat je wilt bereiken met het feedbackgesprek en hoeverre de betrokkene open staat voor feedback.
- Bedenk voor jezelf wat je wil terugkoppelen en met welk doel. Kies het juiste moment en de juiste plek daarvoor. Bij voorkeur zo snel mogelijk erna en onder vier ogen.

Feedback ontvangen, enkele tips:

- Wees blij met de aandacht. Iemand die jou feedback geeft, vindt jou belangrijk en investeert in je.
- Gebruik een bruggetje voor jezelf als je in wilt gaan op de feedback. Bijvoorbeeld: ik vind het vervelend te horen dat mijn gedrag je stoort.
- Ga niet in de verdediging, vraag eerst door. Bijvoorbeeld: kun je me zeggen waar je dan last van hebt?

Realiseer je, feedback kun je:

- slikken (bij herkenning en erkenning);
- kauwen (als je het gedrag herkent maar het effect nog niet erkent);
- spugen (als je de feedback niet herkent en erkent).

Het feedbackgesprek

Allereerst is het van belang dat je een patroon hebt kunnen waarnemen in het gedrag van de ander. Een gedragspatroon betreft gedrag dat structureel is, zich herhalend gedrag. Zo kun je stellen: 1x is toeval, 2x is opmerkelijk en 3x is bingo; er is sprake van een patroon.

Nu is het tijd om je cliënt van feedback te voorzien door het geven van heldere voorbeelden van het gedrag van de ander. Er zijn meerdere manieren om feedback te geven maar in mijn lessen gaan we aan de slag met de verbindende feedback.

Verbindende feedback

De intentie van verbindend communiceren/feedback geven is: het gevoel en behoeften van de ander en jezelf uit te vragen, empathie te voelen voor de ander en jezelf en jezelf te verbinden met de ander.

Stap 1. Altijd vanuit de goede intentie, je hart, feedback geven.

Stap 2. Waarnemen zonder oordeel en check
Geef een ik-boodschap waarin je je waarneming van het gedrag van de ander beschrijft.
Ik zie... Ik hoor... Het valt me op dat...

Bijvoorbeeld: 'Ik wil je graag wat teruggeven over een aantal dingen die me deze week opgevallen zijn in je gedrag. Maandagochtend kwam je een uur later binnen dan gewoonlijk, dinsdagmiddag was je om vier uur opeens weg en vandaag heb je een opdracht half af ingeleverd bij mij.'

Check op herkenning: vraag de ander of hij het door jou benoemde gedrag herkent. Zo ja, ga door naar stap 3. Zo nee, rond het gesprek af.

Stap 3. Gevoel verwoorden, effect benoemen, kun je je dat voorstellen?
Beschrijf welk effect het op jou heeft. Ik merk bij mezelf dat... Het effect op mij is dat... Mijn indruk is... Ik denk dat... Ik voel dat...

Bijvoorbeeld: 'Ik merk bij mezelf dat het me ergert dat je zo met je werk en werktijden omgaat. Het komt op mij over als onverschilligheid, alsof het je niet interesseert wat ik daarvan denk...' Of: wat het effect is op de samenwerking of het resultaat.

Check op erkenning: vraag de ander of hij zich kan voorstellen dat zijn gedrag deze effecten kan hebben op een ander. Zo ja, ga door naar stap 4. Zo nee, rond het gesprek af.

Stap 4. Behoeften benoemen, check
Op zich zijn deze twee stappen al voldoende als het gaat om feedback geven; 'Ik wil je dat gewoon even zeggen'. Echter, vaak ontstaat er een gesprek waarbinnen jij jouw wens of verwachting kunt uitspreken. "Ik zou willen dat je dat een volgende keer anders aanpakt..." of "Ik zou graag zien dat je dat gedrag verandert..."

Bijvoorbeeld: 'Ik zou als zich dit nog eens voordoet graag van jou horen wat er speelt. En dat je hulp vraagt als je ergens niet uitkomt, dat hoort bij een team zijn.'

Bij herkenning kun je natuurlijk ook de vraag aan de ander stellen:
- Wat wil jij doen met de feedback?
- Wat ga je anders aanpakken de volgende keer?
- Wat heb je daarin van mij nodig?

Stap 5. Verzoek, wens of tip
Maak een (vervolg)afspraken met de ander. Of laat de ander een afspraak met zichzelf of jou maken.

De Organizer als (bege)leider

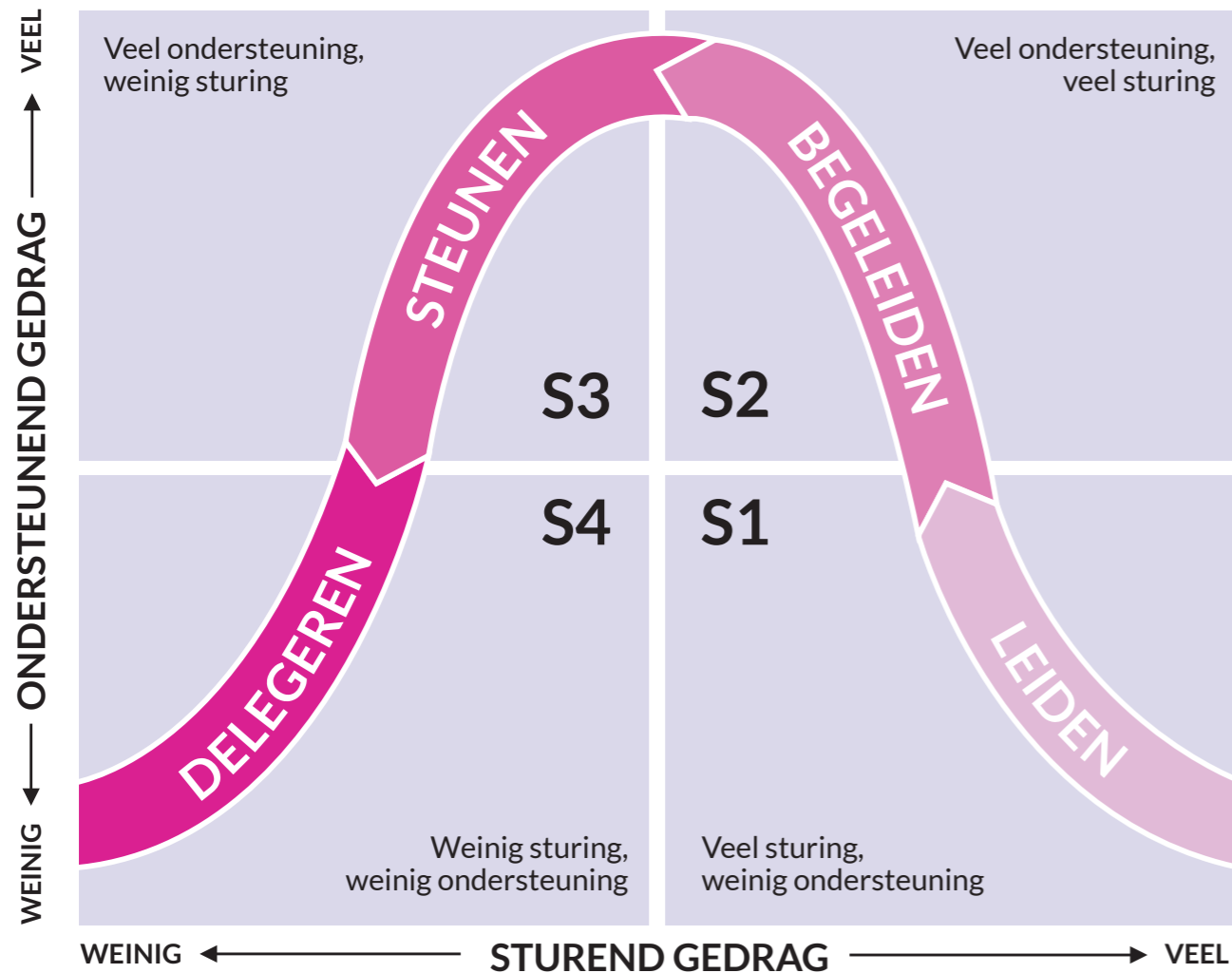
Als professional organizer leiden en begeleiden we de cliënt. Soms wat meer sturend, soms kun je wat meer achteroverleunen. Maar wanneer doe je wat? Wanneer bepaal je of je moet sturen of dat je achterover kunt leunen? En wat heeft het voor gevolgen?

Hiervoor kunnen we het situationeel leiderschapsmodel gebruiken. In het situationeel leiderschap pas je je stijl aan op de hulpvraag en de behoefte van de cliënt. Deze theorie is ontwikkeld door Ken Blanchard en Paul Hersey. Zij stellen dat er geen beste manier van leidinggeven is die je altijd moet toepassen. De manier van leidinggeven die je moet toepassen hangt af van, zoals de naam al doet vermoeden, de situatie. Met die situatie wordt bedoeld het team dat je moet aansturen, of in ons geval, de cliënt die je moet begeleiden. Eigenlijk zoals ik altijd zeg; het opruimen of de methode is maatwerk, het begeleiden is dat ook.

Het situationele leiderschap geeft ons het inzicht dat onze cliënten in verschillende fases van het proces een andere

behoefte hebben in hoe zij het beste begeleid kunnen worden. Die verschillende behoeften komen voort door de taakvolwassenheid van de cliënt. Hoe meer de cliënt zelf groeit in zijn kennis en kunde, hoe minder wij hoeven te sturen. Je kijkt dus in dit model naar jezelf, naar jouw rol als begeleider.

De theorie van situationeel leiderschap geeft met behulp van een model aan welke vorm van leiderschap in welke fase van jouw begeleiding met de cliënt zou moeten worden gebruikt om het beste uit jouw cliënt naar boven te halen; *het situationeel leiderschapsmodel*.



In het model zie je de 4 leiderschapsstijlen die zij hebben beschreven terug in de vorm van een parabool. Op de horizontale as wordt de mate van sturing aangegeven in gradatie van weinig tot veel. De verticale as geeft de mate van ondersteuning aan die de cliënt van ons ontvangt. Waar sturend vermogen zich vooral richt op de taak, richt ondersteuning zich vooral op de relatie.

Vanuit dit model zie je dat Hersey en Blanchard 4 niveaus van leiderschapsstijlen onderscheiden:

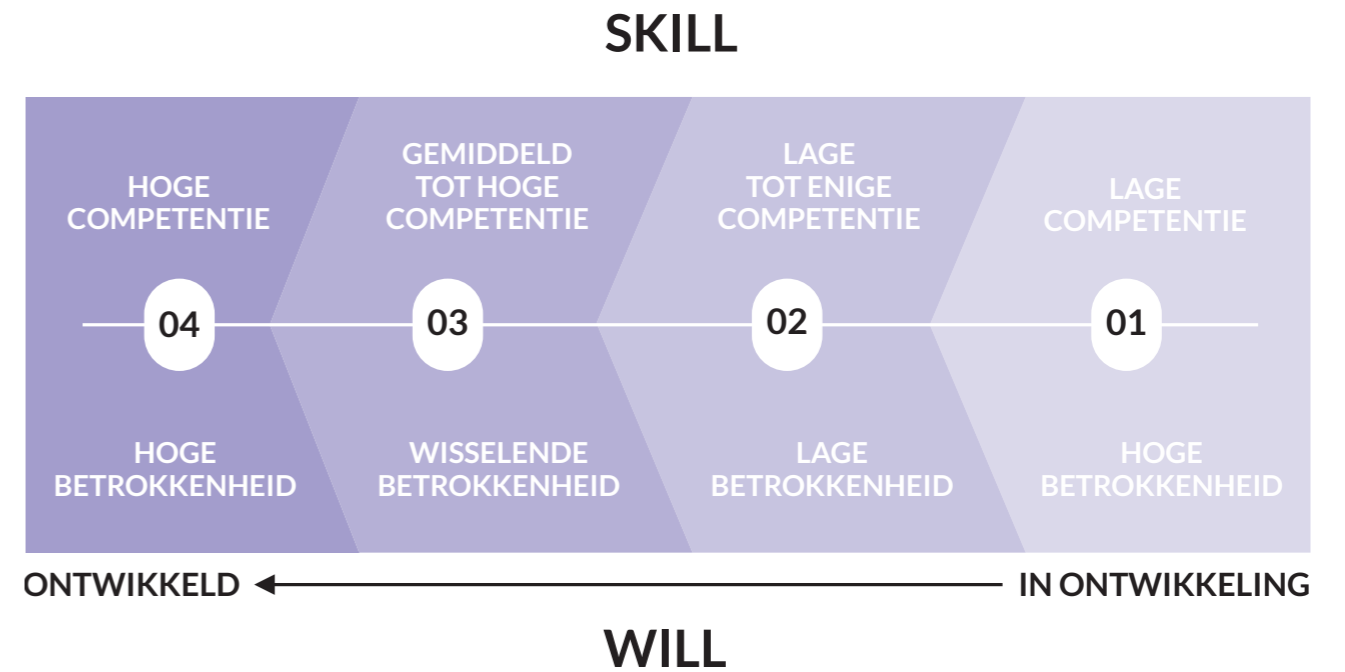
- **S1. Leiden:** veel sturing en weinig ondersteuning.
De organizer neemt de leiding en bepaalt wat er gebeurt. Je stuurt op taak, bent taakgericht bezig en dus niet zo zeer met de persoon.
- **S2. Begeleiden:** zowel veel sturing als veel ondersteuning.
Op dit niveau ben je veel bezig met motiveren.
- **S3. Steunen:** weinig sturing en veel ondersteuning.
Je geeft niet veel sturing maar je bent er meer om de cliënt te ondersteunen en te motiveren. Je hebt ruimte om zelf ook de handen uit de mouwen te steken.
- **S4. Delegeren:** weinig sturing en weinig ondersteuning.
De cliënt kan zelfstandig aan de slag en hier scheiden waarschijnlijk jullie wegen.

Maar hiermee zijn we er nog niet. Hoewel je deze 4 leiderschapsstijlen kunt toepassen, weet je nu nog niet welke stijl je op welk moment in moet zetten om succesvol en effectief te zijn. Daarvoor is het nodig om te kijken naar de cliënt.

De mate van zelfstandigheid van je cliënt

De mate van zelfstandigheid heeft met een aantal factoren te maken. Allereerst gaat het over de factor kunnen. De taakvolwassenheid hangt af van hoeveel ervaring iemand heeft in de taak of opdracht, maar ook hoeveel kennis en vaardigheden hij/zij tot zijn beschikking heeft.

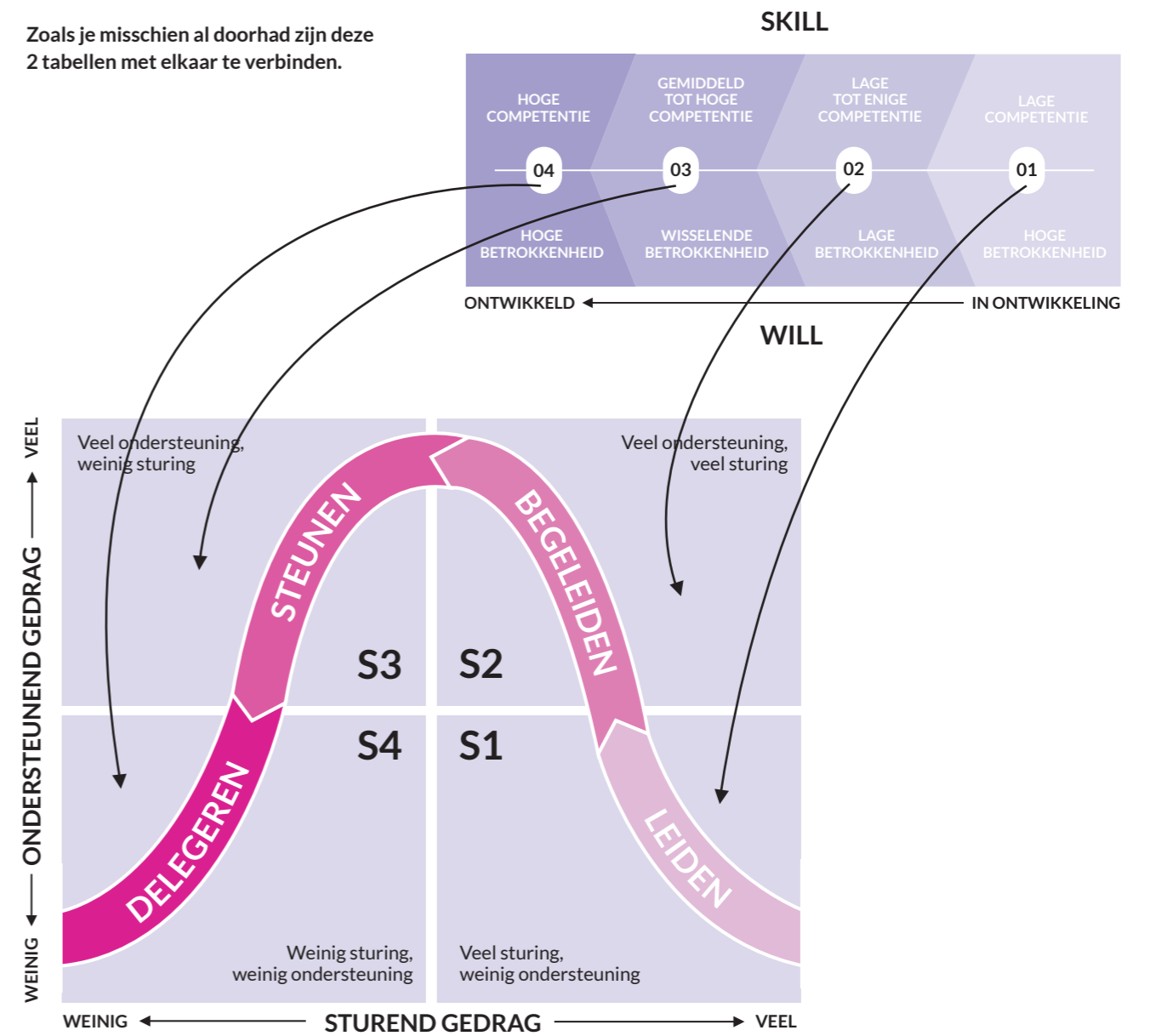
Maar niet alleen de "kunnen-factor" is belangrijk voor het kiezen van de juiste leiderschapsstijl. Er staat niet voor niets SKILL/WILL. Voor de beïnvloeding kijk je ook naar de motivatie en betrokkenheid van je cliënt; de "willen-factor". De motivatie en betrokkenheid bij de opdracht is belangrijk en die is niet altijd even consistent.



- O1 - De cliënt wil wel (hoge betrokkenheid) maar kan het nog niet.
- O2 - De wil raakt een beetje op, de betrokkenheid wordt lager maar de competentie ontwikkelen ze wel al iets meer.
Al hebben ze het nog niet onder de knie en is jouw hulp nog nodig.
- O3 - De competentie gaat omhoog, ze kunnen het al zelf, maar hebben toch nog een steuntje in de rug nodig.
- O4 - De cliënt is bekwaam en betrokken genoeg om het zelf te kunnen doen.



Zoals je misschien al doorhad zijn deze 2 tabellen met elkaar te verbinden.



- 01, S1 - De cliënt wil wel maar kan nog niet, dan ben jij in de S1 voornamelijk bezig met de vaardigheden. Op motivatiegebied hoef je nog niet zo veel te doen. Jij kunt dus het beste bij de cliënt aansluiten door veel te sturen op het proces en niet zoveel te ondersteunen, dat is nog niet nodig.
- 02, S2 - De cliënt komt misschien wel in een dipje. Het gaat niet snel genoeg, ze zijn misschien wat moe aan het worden en kunnen vermijdend gedrag gaan vertonen. In de S2 ga je je cliënt dus motiveren. Waarom zijn jullie hieraan begonnen... wat is de bigger picture die ze nu even niet meer zien? Als jij alleen maar op het proces gaat zitten en de cliënt niet meer met je meeneemt zul je merken dat er wrijving tussen jullie ontstaat en dat jullie niet verder komen.
- 03, S3 - De cliënt is de "hobbel" over en kan het steeds beter zelf. Jouw hulp zal voornamelijk nog bestaan uit het motiveren en soms gewoon alleen maar die stok achter de deur zijn.
- 04, S4 - Hier kan de cliënt het eigenlijk alleen af. Qua begeleiding is er niets meer nodig en je kunt jezelf overbodig verklaren. Well done!

Ondernemen

Naast dat ik het organiseren bij en met mijn cliënten echt fantastisch vind heb ik ook echt een grote liefde voor ondernemen. Hoewel ik niet uit een ondernemersfamilie kom zit het wel echt in mijn bloed. Ik vind het heerlijk! September 2010 begon mijn ondernemersavontuur. Met mijn certificaat als professional organizer en diploma als budgetcoach op zak fietste ik die dag naar de Kamer van Koophandel om mij in te schrijven. Destijds als Met Vlijt professional organizing & support. November dat jaar werd ik 30 en had ik mijn eerste opdracht binnen. Wat een cadeau!

Ik heb jaren als organizer gewerkt naast de zorg voor mijn 2 kinderen en een baan in loondienst. Ik had hier en daar wel opdrachten maar mijn bedrijf kwam nog niet echt van de grond. Een aantal jaar later verloor ik mijn baan en kwam in de WW terecht. Die kans greep ik aan om mijn bedrijf te laten groeien en dat lukte. Ik deed leuke opdrachten, had een overeenkomst met een grote thuiszorgorganisatie, had een paar langdurige cliënten en een doorlopende stroom van kortdurende trajecten.

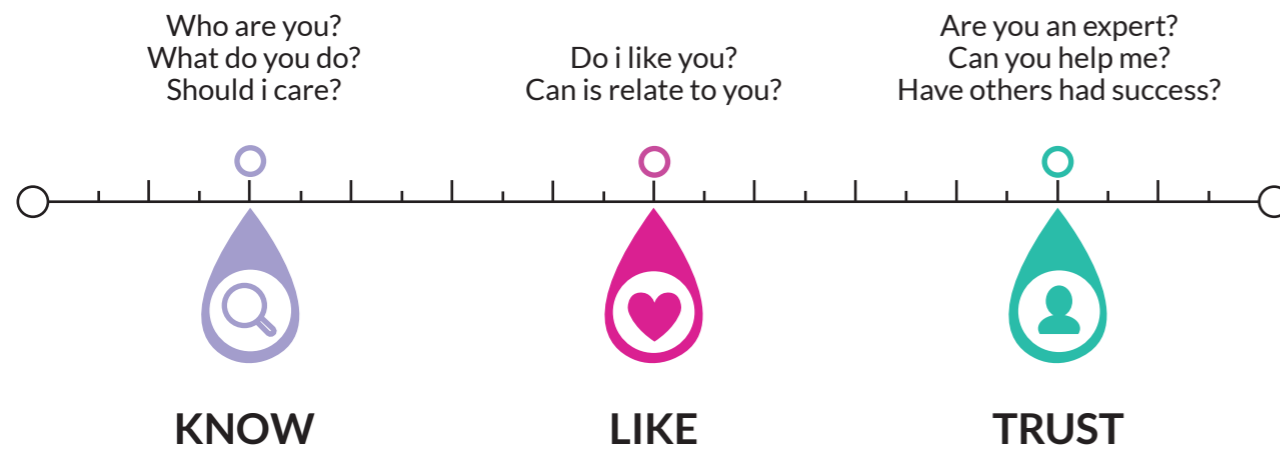
In 2016 gingen de vader van mijn kinderen en ik uit elkaar. Ik zocht een nieuw huis, likte mijn wonden en zorgde ervoor dat deze periode voor de kinderen goed verliep. Deze periode was ik er ook niet meer zeker van of ik als professional organizer wilde blijven werken. Het budget coachen had ik een jaar eerder al opgezegd, een lastige beslissing want op dat moment had ik een opdrachtgever die voor het grootste deel van mijn inkomen zorgde. Ik ben weer tijdelijk in loondienst gegaan om te bedenken wat ik echt wilde met mijn bedrijf. Ondertussen had ik ook een andere opleiding gedaan; Creatrix®. Ook een manier van opruimen, alleen dan van je hoofd. Met behulp van deze methode leerde ik kijken naar het verschil tussen het mannen- en vrouwenbrein. Ik leerde blokkades en oude patronen te lokaliseren en rekende er door middel van Creatrix® voor eens en altijd mee af. Ik verschoof mijn bedrijf van het opruimen van de fysieke wereld naar het opruimen van je hoofd.

Toch begon het na een jaar weer te kriebelen en miste ik mijn opruimcliënten. Ik heb het organiseren weer opgepakt en ging opruimen in de breedste zin van het woord. Van binnen én van buiten. En inmiddels ben ik weer veel verder en heb ik alweer nieuwe stappen gemaakt.

Waarom vertel ik je dit? Om te laten zien dat je bedrijf met je mee kan groeien. Je mag loslaten, je mag uitproberen. Nieuwe wegen bewandelen en zelfs weer terugkomen op eerder gemaakte keuzes. Dat is precies waarom ik zo van het ondernemerschap hou.

Waarschijnlijk sta jij als ondernemer nog in de startblokken. Superspannend! Over de eerste stappen van het ondernemen heb ik een masterclass opgenomen. Deze staat als video en in tekst onder het kopje ondernemen in de leeromgeving. Hier vind je antwoord op vragen als; welke SBI-code heb ik nodig bij de Kamer van Koophandel, welke verzekeringen moet ik hebben, hoe zit het met de belasting en het uren criterium? Deze masterclass zou ik dan ook zeker aanraden wanneer je hieraan toe bent. In de uitgeschreven tekst van de masterclass staan allerlei linkjes naar termen die ik in de video noem. Superhandig!

Verder vind je in de online leeromgeving een businessmodel canvas, met dit canvas kun je op 1 A4'tje een heel ondernemersplan maken als je dat zou willen (of nodig hebt voor bijvoorbeeld het UWW). Het handboek ondernemen van de belastingdienst is toegevoegd en nog veel meer dingen die je nodig hebt voor het ondernemerschap. Ook vind je expertsessies met ondernemers die je meer vertellen over branding en huisstijl, fotografie en social media. Ik hou de informatie in dit lesboek daarom beknopt en verwijst je met alle liefde naar de leeromgeving. In de laatste les hebben we ruim voldoende tijd om op al je ondernemersvragen terug te komen. Maak je niet te druk, eet deze olifant hapje voor hapje, ga stap voor stap je bedrijf opzetten. Zo kom je er vanzelf! Ook hier gaan we in de les mee aan de slag. :)



Bron: stitchcraftmarketing.com

Jouw ideale cliënt

Om de wereld te laten weten dat jij jouw bedrijf gestart bent is het belangrijk om te weten WIE jouw ideale cliënt is. Je hebt mij hier in de les al een aantal keer over horen praten. Jouw ideale cliënt is de persoon die jij continue in gedachten houdt als je een blog schrijft, iets op facebook zet of straks de teksten voor je website schrijft. De cliënt waar jouw hartje sneller van gaat kloppen.

Welke mensen wil jij straks in je bedrijf hebben? Het is belangrijk om jouw ideale cliënt helder te krijgen zodat je deze mensen ook aan kunt trekken. Wees niet bang dat je door te kiezen andere cliënten buitensluit, want dat is écht niet zo. Daar vertel ik je in de les graag meer over. Tussen de opdrachten zit een mooie opdracht over jouw ideale cliënt waar je mee aan de slag kunt.

Jouw verhaal

Naast dat je weet voor wie je schrijft (die ideale cliënt of cliënten dus) moet je natuurlijk ook iets te vertellen hebben. Mocht je het nog niet helemaal helder hebben dan is dit het moment om erachter te komen wat jouw verhaal is. Wie ben je, waar kom je vandaan en waarom doe je wat je doet? Waar gaat jouw hartje sneller van kloppen? Heb je een verhaal wat anders is dan anders? Perfect! Dan kun jij je met dat verhaal onderscheiden van de rest. Mijn verhaal is bijvoorbeeld dat ik zelf een chaoot ben, dat doet het altijd super! Maar is jouw verhaal dat je je vriendinnetjes tot wanhoop dreef omdat je nooit wilde spelen maar altijd de poppenkleertjes op kleur wilde leggen? Is dat natuurlijk ook superleuk. Het mag een heel diepgaand verhaal zijn, maar het kan ook iets kleins en misschien wel heel herkenbaars zijn. Het hebben van een verhaal zorgt ervoor dat mensen je gaan leren kennen. Vanuit het leren kennen gaan ze je misschien wel volgen en steeds leuker vinden en uiteindelijk vertrouwen ze je genoeg om iets bij je te kopen. In marketing termen omschrijven we dit als know-like-trust.

Know-like-trust

Wanneer iemand een belangrijke en dure beslissing in zijn leven gaat nemen ben jij degene waar hij het volste vertrouwen in moet hebben. De 'Know-like-trust factor' is een uitstekende manier om het vertrouwen van de cliënt te winnen.

Voordat cliënten iets bij je kopen moeten ze je eerst leren kennen. Dit wordt in de marketing de 'know factor' genoemd. Vervolgens gaan ze je aardig vinden; de 'like factor'. Wanneer mensen je leren kennen en je berichten lezen op social media en je aardig gaan vinden dan moeten ze je gaan vertrouwen; de 'trust factor'. Ze gaan je vertrouwen wanneer ze ervan overtuigd zijn dat jij de beste bent binnen jouw vakgebied.

Know

Laten we bij het begin beginnen; hoe zorg je ervoor dat mensen jou gaan leren kennen? Jij kent je cliënt inmiddels al; je hebt hem of haar haarscherp op je netvlies. Nu moet je ervoor zorgen dat jouw ideale cliënt ook van jou gaat horen.

In deze know fase horen jouw potentiële cliënten voor het eerst over jou. Ze zien misschien een keer jouw bedrijfsnaam voorbijkomen, lezen of horen iets over jouw verhaal en wat je aanbiedt.

Hoe krijg je dit nu voor elkaar? Hoe zorg je ervoor dat je gevonden wordt? Dit kan op verschillende manieren. Je kunt een advertentie plaatsen in de lokale krant als je weet dat je doelgroep deze leest of je kunt contact opnemen met een journalist die voor een blad schijft wat gelezen wordt door jouw ideale cliënt. Je kunt je verhaal op verjaardagen vertellen en netwerkbijeenkomsten, blogs schrijven op je website en je kunt social media inzetten.

Zorg dus dat je zichtbaar wordt.

In deze eerste kennismakingsfase is het ontzettend belangrijk je te realiseren dat et enige doel is dat cliënten je leren kennen. Dus vertel niet alleen dat je net weer een huis opgeruimd hebt of een huis gaat opruimen, want dat zegt verder niets, behalve dat je af en toe een cliënt hebt. Het gaat erom dat als jij in je berichten over jouw ervaringen vertelt, dat diegene dat herkent en denkt: "He, dat is precies wat ik bedoel, zo voel ik dat ook." Zo raakt die potentiële cliënt meer en meer geïnteresseerd.

In deze eerste know fase gaat het er dus alleen maar om dat een cliënt jou leert kennen. Dat hij of zij meer over jou te weten komt. Meer over jouw idealen, hoe jij de dingen ziet, hoe jij je werk ziet en hoe jij met je werk bezig bent.

Like

Als je potentiële cliënt eenmaal kennis met je heeft gemaakt is het tijd om door te gaan naar de like fase. In deze fase gaat het erom dat je de interesse wekt bij een mogelijke cliënt zodat hij meer over je te weten wil komen. Het is jouw kans om meer te vertellen over wie je bent, waar je in gelooft en waarom ze jou moeten hebben in plaats van jouw concullega. Online kunnen jouw cliënten jou meer gaan "liken" op je website, in je blog, nieuwsbrief en wederom op je social media.

De bedoeling is dat een mogelijke cliënt je zo aardig gaat vinden dat hij je zijn e-mailadres geeft. Zo kun jij met hem in contact blijven en van die informatie voorzien waar jouw cliënt behoefte aan heeft. Biedt daarom iets aan dat een potentiële cliënt graag van je zou willen hebben en waarvoor hij wil betalen met zijn e-mailadres.

Trust

In de laatste fase is het belangrijk dat jij je cliënt weet te overtuigen dat jouw dienst hun leven makkelijker, beter, mooier kan maken. Hoe? Door waarde te geven en likeable te zijn. Ook in deze fase is het belangrijk om contact te maken op persoonlijk niveau en te laten zien dat jij zijn of haar pijnpunten begrijpt. Een mooie manier om te laten zien dat jij echt de go-to person bent zijn testimonials. Die kun je plaatsen op je website of in een social media post. Je kunt je cliënten ook vragen een review te plaatsen op Google of LinkedIn.

Zoals je misschien al gemerkt hebt zijn de lijntjes tussen de verschillende fases dun en worden ze soms gecombineerd in één social media post of weggever. Dat is niet erg, het gaat erom dat je de know-like-trust funnel voor jezelf in ogenschouw houdt zodat je ongeveer weet hoever jouw cliënt is in zijn beslissingsproces.

Buy

Eigenlijk zit er in deze funnel nog een vierde fase; de "buy fase". Oftewel de daadwerkelijke verkoop van je dienst.

In mijn ogen is de verkoop an sich niet het einddoel, maar een logisch gevolg van de eerste 3 fases. Als jij de eerste 3 fases goed doorloopt is de koop zo gesloten. Je échte einddoel zijn loyale en tevreden cliënten.

Een loyale en tevreden cliënt is enthousiast over jou en praat over hoe blij hij of zij met je is. Door deze mond-tot-mond reclame vergroot je de kans op nieuwe cliënten zonder extra advertentiekosten te hoeven maken. Je maakt cheerleaders of ambassadeurs van je cliënten en oud cliënten. De eerste stap naar een loyale cliënt is bedenken waar je de cliënt echt mee kunt helpen. Je cliënt helpen is niet verkopen wat een cliënt vraagt, maar verkopen wat een cliënt nodig heeft. Jouw cliënt is niet geïnteresseerd in de eigenschappen en kenmerken van je dienst. Hij wil dat zijn probleem wordt opgelost, dat is dus te allen tijde je uitgangspunt.



Opdrachten

Opdracht: jouw nulmeting

Vul deze nulmeting in en mail deze voor de start van de eerste les naar mij toe.
De digitale nulmeting staat in de leeromgeving.

Naam: _____

Motivatie en leerbehoefte

1. Wat is jouw motivatie geweest om je voor de opleiding tot professional organizer in te schrijven?

2. Welke specifieke leerbehoefte heb je? Wat zou jij (beter) willen leren?

3. Heb je nog andere leerdoelen (zakelijk of privé) die niet specifiek aan de opleiding gelieerd zijn maar die je wel mee wilt nemen?

4. Wanneer is wat jou betreft de opleiding geslaagd?

Nulmeting competenties

Voor het beroep van professional organizer zijn er een aantal competenties geformuleerd. Deze vind je in het competentieprofiel van de NBPO, de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professional Organizers. Geef jezelf voorafgaand aan de opleiding per competentie een score van 0 (incompetent) tot 10 (zeer competent). Weet je niet zo goed wat er van je verwacht wordt bij deze competentie? Neem dan een kijkje in het competentieprofiel in de leeromgeving (bij de voorbereidende opdrachten en/of de huiswerkopdrachten)

Competentie	Nulmeting
Cliëntgericht Communiceren	
Vraaggericht werken	
Methodisch werken	
Ontwikkelgericht begeleiden	
Professionaliseren	

De Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO) heeft een beroepscode opgesteld en als lid van de NBPO onderschrijf ik haar beroepscode. Dat betekent o.a. dat ik het beroep van professional organizer zorgvuldig en professioneel zal uitoefenen met respect voor de belangen van mijn cliënten.

Dat ik informatie van en over cliënten, de opdracht en de uitvoering geheim zal houden met uitzondering van de situaties waarin:

1. de cliënt mij ten aanzien van bepaalde informatie hiervan ontslaat;
2. ik informatie anonimiseer en deel met het oog op kennisvergaring;
3. zwaarwegende belangen mij van mijn geheimhoudingsplicht ontheffen.

Deze gedragsregels (de beroepscode) zijn te vinden op de website van de NBPO (www.nbpo.nl) en zijn opgenomen in de kennisbank van de online leeromgeving.

Als je deze regels leest, kun je je hierin vinden? Ja / Nee

Zijn er dingen waar je moeite mee gaat krijgen? Of waar je moeite mee hebt?

Zijn er dingen niet duidelijk? Vraag dan uitleg in de les.

Reflectie dag 1

Hou dit reflectieverslag voor en na elke les bij. Dit is een onderdeel van je eindopdracht. In de leeromgeving staat een digitale versie voor je klaar. Deze kun je downloaden en invullen.

Kernkwadranten

Maak in de voorbereiding naar de eerste lesdag de opdracht kernkwaliteiten uit je lesboek en/of deze bijlage.

Welke kwaliteiten kreeg jij terug vanuit je omgeving? En herken je jezelf hierin?

Had je van tevoren gedacht dat deze kwaliteiten benoemd zouden worden?

Tijdens de eerste lesdag heb je samen met een andere deelnemer jouw allergieën besproken en samen gekeken of je deze allergieën mogelijk ook tegenkomt bij jouw cliënten.

Welke inzichten heb je tijdens deze oefening opgedaan?

Leerdoel

Welk leerdoel heb je voor jezelf geformuleerd voor de eerste lesdag?

Waarom heb je voor dit leerdoel gekozen?

Hoe heb je hier in de les aan gewerkt?

Hoe ga je de komende periode zelf met je leerdoel aan de slag?

Wat heb je nog meer ontdekt/geleerd tijdens de eerste lesdag:

Waarom wil je nog verder werken:

Reflectie dag 2

Leervoorkeur

Voorafgaand aan de tweede lesdag doe je een leerstijltest (<https://www.testcentrumgroei.nl/leerstijltest>)

Welke leerstijl komt uit deze test?

Is deze uitslag herkenbaar voor jou?

Leerdoel

Wat is je leerdoel voor de tweede lesdag?

Hoe heb je hier in de les aan gewerkt?

Hoe ga je de komende periode zelf met je leerdoel aan de slag?

Wat heb je nog meer geleerd/ontdekt tijdens de tweede lesdag:

Waarom wil je verder werken:

Reflectie dag 3

Leerdoel

Wat is je leerdoel voor de derde lesdag?

Hoe heb je hier in de les aan gewerkt?

Hoe ga je de komende periode zelf met je leerdoel aan de slag?

Wat heb je nog meer geleerd/ontdekt tijdens de derde lesdag:

Waar aan wil je verder werken:

Reflectie dag 4

Leerdoel

Wat is je leerdoel voor de derde lesdag?

Hoe heb je hier in de les aan gewerkt?

Hoe ga je de komende periode zelf met je leerdoel aan de slag?

Wat heb je nog meer geleerd/ontdekt tijdens de derde lesdag:

Waar aan wil je verder werken:

Opdracht proefcliënt

Spannend! Je gaat aan de slag bij een proefcliënt.

Alhoewel deze opdracht vaak pas het laatste is wat je voor de opleiding doet staat hij toch als een van de eerste opdrachten in de lesstof. Het is namelijk belangrijk dat je voorafgaand en/of tijdens je opleiding al met de voorbereidingen aan de slag kunt gaan.

De opdracht

Voor deze opdracht doe je een klein traject bij een proefcliënt. Deze proefcliënt mag je zelf kiezen of je kunt kijken of ik een match voor je heb of kan zoeken.

Het traject houdt in:

- een intake van max 1 uur;
- 2x 3 uur organiseren.

Het kan natuurlijk zijn dat je proefcliënt jouw hulp langer nodig heeft, in dat geval is het een mooi moment om jouw diensten betaald voort te zetten, daar kom ik later op terug.

Zelf regelen of laten regelen?

Er zitten een aantal voordelen aan het zelf regelen van je proefcliënt, zo heb je zelf in de hand wie je kiest én heb je een mooi moment om te vertellen waar je mee bezig bent op social media. Er zijn al een aantal deelnemers geweest die gelijk een slimme marketingactie van hun zoektocht naar een proefcliënt maakten.

Zo kun je bijvoorbeeld op social media een oproep doen voor een proefcliënt en iedereen die je niet als proefcliënt kiest een mooie startaanbieding doen. Ook zijn er deelnemers geweest die proefcliënten met elkaar uitwisselden; stel jouw zus wil proefcliënt zijn en een deelnemer die in de buurt woont heeft een beste vriendin die proefcliënt wil zijn, hoe leuk is het dan om de zus en de vriendin uit te wisselen zodat zij toch geholpen zijn en jij kunt oefenen op een vreemde in plaats van iemand die heel dichtbij je staat! En zo zijn er ongetwijfeld nog wel meer voordelen te vinden voor het zoeken van je eigen proefcliënt.

Lukt het zoeken je niet? Dan kunnen we samen kijken of ik een geschikte proefcliënt voor je kan vinden om het traject mee te doorlopen.

Planning

Hoewel je al voorafgaand aan de opleiding zou kunnen gaan werven, is het aan te raden om op zijn vroegst pas na de 2^e les een kennismakingsgesprek met je proefcliënt in te plannen omdat we de lesstof dan ook echt geoefend en toegepast hebben. De eerste echte werkafpraak is aan te raden na de 3^e les. Wachten tot je de gehele opleiding hebt doorlopen mag natuurlijk ook.

Je hebt een match, en dan?

Indien je een proefcliënt gevonden hebt is het belangrijk dat je vooraf heel duidelijk de voorwaarden scheidt. Dat het om een intake en 2x 3 uur gaat (of de opdracht nou afgerond is of niet) én dat je na afloop van de 2 sessies een evaluatieformulier stuurt dat je wel terugverwacht. Je werkt gratis dus daar moet wel goede feedback tegenover staan. Nog beter is om de evaluatie aansluitend aan de laatste sessie te doen, dan zit alles nog vers in het geheugen van je proefcliënt en weet je zeker dat deze later niet vergeten wordt.

Mocht je nog niet klaar zijn met het traject bij je proefcliënt, blijf dan niet gratis doorwerken maar zie dit als een kans om misschien wel je eerste betalende cliënt binnen te halen. Hij of zij kent je al en weet hoe het is om met je te werken, een mooiere binnenkomer is er niet! Wees dus niet bang om een aanbod te doen.

De evaluatievragen, evenals een begeleidende mail, die je zowel vanuit jezelf als vanuit mijn naam kunt sturen zijn bijgevoegd om het iets officiëler en misschien daarom ook minder vrijblijvend te maken voor je proefcliënt.

De mail:

Beste,

Wat leuk dat je je opgegeven hebt als proefcliënt voor mijn opleiding tot professional organizer.

Om je goed voor te bereiden op je proefcliënt-zijn stuur ik je nog even een mailtje. Ik wil namelijk dat je goed weet wat jij van mij mag verwachten, en ik van jou.

Lees deze mail dus even goed door.

Wat mag je van mij verwachten?

Praktische ondersteuning

In het kader van mijn opleiding tot professional organizer doen de cursisten werkervaring op door met één of meer proefcliënten een kennismakingsgesprek van 1 uur te voeren. Daarna kun je als proefcliënt maximaal 6 uur praktische ondersteuning krijgen bij bijvoorbeeld:

- het opruimen van spullen;
- het ordenen van je administratie;
- het omgaan met tijd.

Ik plan samen met jou een kennismakingsgesprek van 1 uur plus de 6 organisatie uren (2x 3 uur), waarna wij op de afgesproken tijd(en) samen aan de slag gaan. Het is belangrijk dat ik het traject afmaak bij jou, dus dat we alle drie de afspraken benutten.

Ik ben nog in opleiding. Dat betekent dat zowel Ilona Visker als ik geen kwaliteitsgaranties kunnen bieden op de door mij geboden dienstverlening. Ook kan Ilona Visker niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die voortvloeit uit de door mij gegeven adviezen of coaching.

Handige tips en adviezen

Ook is het van belang je te realiseren dat ik – net als doorgewinterde organizers – helaas niet over een toverstafje beschik. Wat je in 10 jaar aan achterstallig opruim-, administratie- en huishoudelijk werk hebt opgespaard, kan ik natuurlijk niet in 2 werkafspraken samen met jou ongedaan maken. Maar ik kan je wel op het juiste spoor zetten en je talloze tips en handige methoden aanreiken, en zo met jou een goed begin maken met het op orde brengen van jouw woon- of werkomgeving.

Wat mag ik van jou als proefcliënt verwachten?

Motivatie

Om proefcliënt te kunnen worden moet je aan drie eisen voldoen. Je moet:

- 1) in mindere of meerdere mate chaos ervaren in huis, hoofd of op de werkplek;
- 2) gemotiveerd zijn om hier écht iets aan te doen;
- 3) bereid zijn om hiervoor in totaal 7 uur tijd vrij te maken, verspreid over 3 afspraken van 1x 1 uur en 2x 3 uur;
- 4) bereid zijn om achteraf een evaluatieformulier in te vullen en/of een evaluatiegesprek aan te gaan.

Om ervoor te zorgen dat de werkuren die wij samen hebben zo optimaal mogelijk worden benut en dat het leereffect voor mij zo groot mogelijk is, verzoek ik je vriendelijk om op de afgesproken werktijd(en) opvang te regelen voor eventuele (kleine) kinderen en huisdieren.

Suggesties en complimenten

Vertel mij na afloop hoe je mijn hulp hebt ervaren en geef mij eventueel suggesties voor aanvulling of verbetering. Ik hoor het natuurlijk ook heel graag als je tevreden bent.

Als je wilt mag je mij ook verder helpen door mij voor- en-na-foto's te laten maken en/of een recensie te schrijven.

Met vriendelijke groet,

(je naam)

Evaluatie

Na afloop van het traject is het tijd voor de evaluatie. Deze kun je face-to-face met de cliënt doen na afloop van de tweede werkafpraak, telefonisch of via de mail. Aan jou de keuze.

Sla hem in ieder geval niet over aangezien dit jouw leermoment is.

Vraag je proefcliënt ook naar een mooie recensie en, indien je voor-en-na-foto's hebt mogen maken, of je deze op je website/social media mag gebruiken.

Vragen die je kunt stellen aan je proefcliënt zijn:

- Ben ik duidelijk geweest over wat de bedoeling van het traject was?
- Was het prettig om met mij te communiceren tussen de afspraken door?
- Heb ik je hulpvraag goed begrepen en zijn we ook met deze hulpvraag aan de slag gegaan?
- Hoe heb je de kennismaking ervaren?
- Zijn alle belangrijke dingen boven tafel gekomen tijdens de kennismaking?
- Hoe heb je de sessies ervaren?
- Zijn je dingen opgevallen (bijvoorbeeld patronen van jou, stopwoordjes etc.)?
- Voelde je je gehoord en begrepen?
- Ben ik met respect door je spullen gegaan?
- Vraag een aanbeveling.

Het is het fijnst om dit gesprek na afloop van de tweede sessie te doen omdat dan alle ervaringen nog goed in het geheugen zitten. Daarnaast weet je dan ook dat de evaluatie niet uitgesteld zal worden.

Uiteraard wil ik ook graag weten hoe het bij je proefcliënt is geweest. Daarom zie ik na afloop graag de evaluatie en je reflectieverslag via de mail.

Deze opdracht is een mooie kans om je eerste ervaring op te doen. Maak er dus optimaal gebruik van.

Opdracht boekverslag

In de les gaan we het hebben over verschillende methodes en technieken die er zijn voor het opruimen. Het zijn er te veel om ze allemaal te bespreken, daarom kijken we vooral waar deze methodes elkaar overlappen en waar ze eventueel verschillen. Hiervoor ga jij alvast op onderzoek uit!

De opdracht:

Je kiest een boek uit over opruimen/organiseren en in dat boek kijk je naar de methode die ze gebruiken. In je boekverslag beantwoord je de volgende vragen:

- Welke stappen doorloop je in het boek/volgens de methode in het boek? Maak voor je klasgenoten een korte uitleg of samenvatting van de methode die je in jouw boek vindt, zodat jullie straks van alle boeken een korte omschrijving hebben.
- Voor wie is deze methode in jouw ogen geschikt? Voor wie is de methode misschien niet zo handig? Geef je mening in het verslag.

Je hoeft voor deze opdracht natuurlijk geen nieuw boek te kopen; je kunt naar de bieb of misschien een boek van iemand lenen. Volg je een klassikale les? Dan kun je ook een boek van mij lenen. Neem hiervoor even contact met mij op, dan kijk ik wat er op dat moment beschikbaar voor je is.

Je boekverslag lever je voor de laatste lesdag in.

Opdracht kernkwaliteiten en kernkwadranten

Iedereen heeft sterke kanten, je zogenoemde kwaliteiten. Het "vervelende" aan die kwaliteiten is dat je ze vaak zelf niet ziet. Ze zitten als het ware in je blinde vlek. Je denkt: "Dat ik dit goed kan is toch vanzelfsprekend? Dat kan toch iedereen?" Maar dat is niet zo.

Om je (werkend) leven vorm en inhoud te geven, is het goed eens lang in de spiegel te kijken. Om te ontdekken waar je sterk in bent. Dat kun je onder andere doen door een kernkwadrant te leggen.

Wat is een kernkwadrant?

Het kernkwadrant is een model, ontwikkeld door Daniel Ofman, dat inzicht kan brengen in welke kwaliteiten je nu eigenlijk hebt. En ook welke valkuilen, uitdagingen en allergieën met je sterke kanten samenhangen. Heb je een hekel aan die ene drammerige collega? Dan kan het best dat drammerigheid een allergie voor je is, omdat je zelf bijvoorbeeld heel meegaand bent.

Voorbeeld van hoe het kwadrant werkt:

Iedereen weet dat jij daadkrachtig (kernkwaliteit) bent. Je vat de koe bij de horens. Onder druk wil jij nog wel eens doorschieten in dat doorpakken. Dan duw je de boel redelijk rücksichtslos door en verwijt men je dat je aan het forceren (valkuil) bent. Je zou er goed aan doen om een beetje geduld (uitdaging) te ontwikkelen. Maar dat vind je lastig, want als je ergens een hekel aan hebt, is het wel dat passieve (allergie) gedoe van anderen.

Dit zijn de belangrijkste punten van het model:

- Volgens Ofman heeft iedereen van nature kwaliteiten (ja echt iedereen).
- Een kernkwadrant is een schematische voorstelling van hoe verschillende eigenschappen in jezelf en in anderen zich verhouden.
- Een kernkwadrant kan zo inzicht bieden in jouw sterke kanten.

Kernkwaliteit:

- dit is een eigenschap die jij bezit waar jij van denkt dat iedereen het kan en die anderen in jou waarderen;
- die je niet 'uit' kunt zetten (maar wel verborgen kunt houden als de omgeving er niet op zit te wachten);
- en wat jij bij anderen als vanzelfsprekend verwacht

Valkuil:

- je sterke kant in de doorgeschooten vorm. Je neigt deze te rechtvaardigen bij jezelf;
- dat wat jou soms wordt verweten, maar wat jij bij anderen door de vingers ziet;
- en hoewel gedrag dat bij deze valkuil succesvol kan zijn (een doel is bereikt) kost het je veel energie.

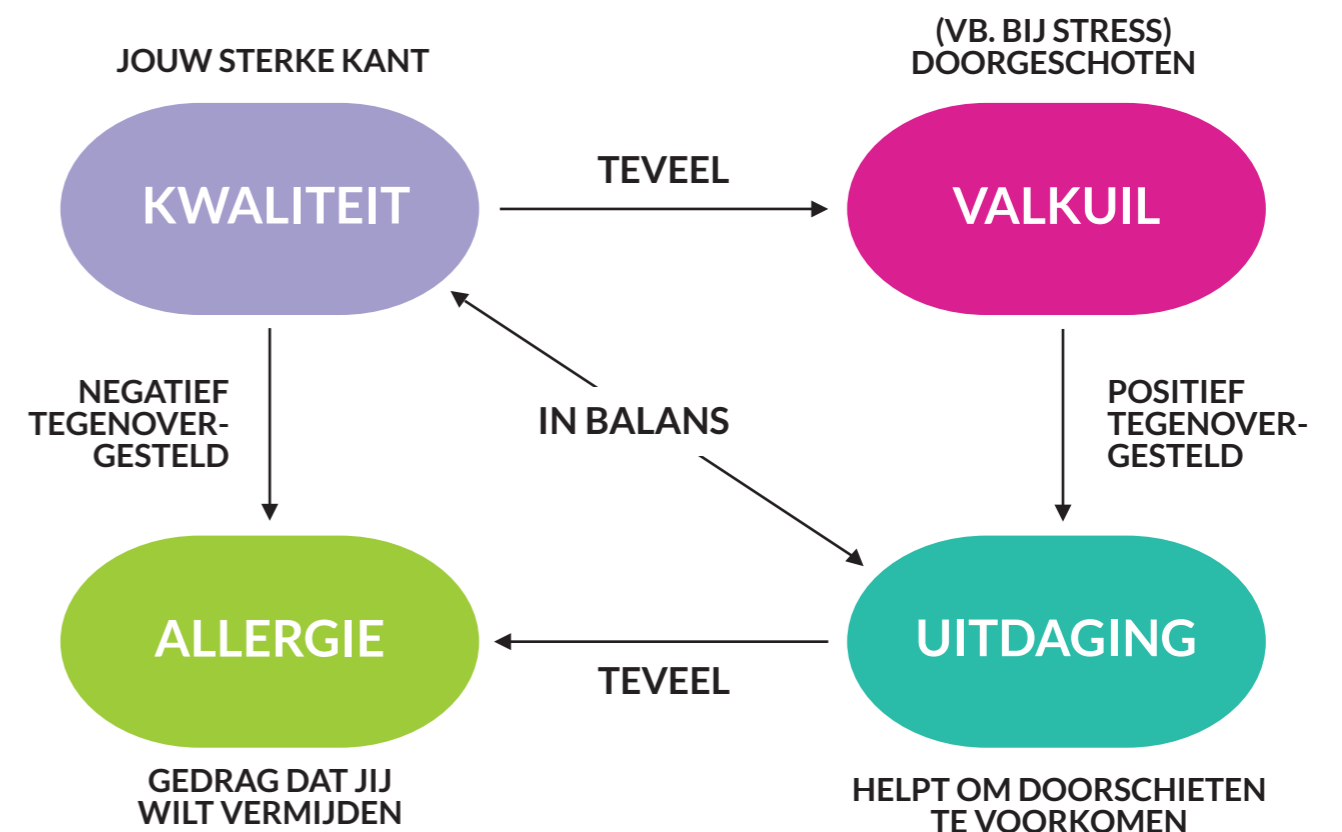
Uitdaging:

- het positief omgekeerde van je valkuil;
- de eigenschap die je bij jezelf mist;
- die je zou kunnen ontwikkelen om meer in balans te komen;
- die anderen je toewensen;
- en die jij in anderen bewondert.

Allergie:

- hier zit de ergernis of het onbegrip en het vermijden, want het is de doorgeschooten variant van jouw uitdaging in een ander (waar je een allergische reactie op hebt);
- het negatief tegenovergestelde van je kwaliteit;
- wat je in jezelf zou verafschuwen en dat wat je in anderen minacht;
- waardoor jij in je valkuil kunt schieten maar wat je effectiever kunt gebruiken als alarmbel (welke uitdaging ligt hier ook alweer voor mij?).

Voorbeeld: Wat een egoïstische vent is dat toch! Pfff, vermoeiend, ik merk dat ik in zijn buurt mezelf nog meer wegcijfer. Mijn kwaliteit is dat ik veel voor anderen wil doen, maar mijn uitdaging is om meer voor mezelf op te komen.



kernkwadrant van Daniel Ofman

Oefening

Pak een A4'tje. Trek er een horizontale en een verticale streep op die elkaar kruisen.

Je hebt nu een vel papier met 4 vakken. Vak 1 is de kernkwaliteit, vak 2 de valkuil, vak 3 de uitdaging en vak 4 de allergie.

Hulpzinnen:

- kernkwaliteit, vak 1:
 - wat anderen in mij waarderen...
 - wat ik bij anderen vanzelfsprekend verwacht..
 - wat ik in mezelf maar gewoon vind...
- valkuil, vak 2:
 - wat ik in anderen bereid ben door de vingers te zien...
 - wat anderen mij soms verwijten...
 - wat ik in mezelf geneigd bent te vergoelijken...
- uitdaging, vak 3:
 - wat ik in mezelf mis...
 - wat ik in anderen bewonder...
 - wat anderen mij toewensen...
- allergie, vak 4:
 - waar ik in anderen een hekel aan heb...
 - wat anderen mij aanraden te relativeren...
 - wat ik in mezelf zou verafschuwen...

Lees nu de hulpzinnen per vak voor jezelf op. Let op: beginnen met je kernkwaliteit is moeilijk. Die is niet zo makkelijk te zien van jezelf. Maar je allergieën, die zijn niet moeilijk op te roepen. Denk maar aan die ene tuttebel of die eikel. Dus begin eerst maar met vak 4; met een allergie.

Opdracht ideale cliënt

Om cliënten te krijgen is het belangrijk dat je weet wat je aan wilt bieden en aan wie. Zorg dat je, naast het duidelijk omschrijven van je aanbod, een ideale cliënt voor ogen hebt. Dit is de persoon die jij continue in gedachten houdt als je een blog schrijft, iets op facebook zet of straks de teksten voor je website schrijft.

Je moet hem of haar écht leren kennen. Niet alleen hoe oud hij/zij ongeveer is en hoeveel kinderen hij/zij gemiddeld heeft, maar maak er een écht persoon van.

Geef hem of haar een naam, een baan, misschien wel een partner en/of kinderen. Wat zijn zijn/haar hobby's, welke websites bezoekt hij/zij en welke tv-programma's kijkt hij/zij? Als je ideale cliënt in de supermarkt een tijdschrift uitkiest, wat leest hij/zij dan? Of heeft hij/zij er misschien wel een abonnement op? Waar klaagt hij/zij over? Waar droomt hij/zij over?

Maak je ideale cliënt concreet, echt. Leer hem of haar van binnen en van buiten kennen.

Deze persoon is waar je het voor doet. Waar jij je blogs voor schrijft, je diensten voor ontwikkeld en iedere dag de deur van je praktijk opent.

Neem pen, papier, stiften, tijdschriften of wat je dan ook fijn vindt om mee te werken en maak een collage van jouw cliënt. Zijn of haar dromen, gewoonten en leven. Vul de oefening op de volgende pagina in en laat ons kennismaken met jouw ideale cliënt tijdens de laatste les. Werk je liever met woorden? Vul dan de oefening op de volgende pagina in.

<p>Pasfoto</p> <p>Naam: En leeftijd, geslacht, familie, woonplaats, beroep, werkt bij, inkomen etc.</p>	Karakter & kwaliteiten	
	Hobby & interesses	Belangrijke waarden:
	Beïnvloedbaar door?	Doel of wens:
	Wat zijn de verlangens?	
Grootste angsten:	Grootste probleem of uitdaging:	Hoe kan jij dit probleem oplossen?
	Social media Welke en hoe wordt deze gebruikt?	Hoe kan jij deze persona bereiken:

Hoe nu verder?

De opleiding zit er op! In korte tijd heb je heel veel (nieuwe) kennis opgedaan om straks te gaan implementeren bij je cliënten. Spannend! **Onthou; nu begint het echte leren pas.** Door dingen mee te maken in de praktijk vallen dingen op zijn plaats en leer je jezelf nog beter kennen. Je hoeft niet alles direct te weten, niet alles hoeft perfect te gaan... we moeten altijd wat te leren en te ontwikkelen houden ;)

Dit ontwikkelen doe je in je eigen tempo, wanneer jij er behoefte aan hebt.

De Organize Academy biedt verschillende themadagen en dagopleidingen aan waar jij als oud deelnemer aan de opleiding professional organizer **15% korting** op krijgt. Gebruik hiervoor de code 'oudcursist' in je bestellingen.

Dagopleidingen

Meld je aan voor een van de dagopleidingen:

- **Holistisch organizer**
- **Budgetcoach**
- **Virtueel organizer**

Kijk snel op ilonavisker.nl/organizer-worden

Online themabijeenkomst

Over bijvoorbeeld klanten werven, workshops geven of (jouw) mindset!

Themadagen worden online gegeven en zijn inclusief lesmateriaal en certificaat van deelname.

Kijk snel op ilonavisker.nl/themadagen

Dank je wel voor je enthousiasme en deelname!

Liefs Ilona

Bronvermelding

Deze lesmap is tot stand gekomen met gebruikmaking van de volgende boeken:

Help, ik ga coachen; Marijke Lingsma en Aty Boers

The ICD guide to challenging disorganisation for professional organizers; ICD

Goed bezig; Martine Vecht

Psychologische gespreksvoering; Lang en van der Molen

Lesmateriaal behorende bij de Senior leergang professional organizer

Transactionele analyse; Stewart, I & Joines V

De vier inzichten. Wijsheid van de Tolleken; Miquel Ruiz

Aan de slag met de Huishoudcoach; Els Jacobs

Organiseren van Binnen naar Buiten; Julie Morgenstern

De 7 eigenschappen van effectief leiderschap; Stephen Covey

De volgende websites:

Bartvandevelt.nl belastingdienst.nl

Timemanagement.nl ikgastarten.nl

Coachcenter.nl nbpo.nl

patrickschriel.nl www.autisme.nl

Organize
ACADEMY