

We leven elke dag in een virtuele omgeving die wordt vormgegeven door onze gedachten

Michael Critchton

---

---

---

---

---

---

---

---

*virtuele ondersteuning*  
bij het coachen van klanten

pilot bij de gemeente DEVENTER

TNO | Kennis voor zaken



Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan

---

---

---

---

---

---

---

---

*Beyond fear for change*

PEKKA HIMANEN  
*'The best is still to come'*



- Toekomstgericht
- Cultuur van creativiteit
- Vertrouwen in partners
- Virtual communities

3 Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan Distance Coaching juni 2010

---

---

---

---

---

---

---

---

## Doel: lopende projectperiode

- Demonstrator versie virtueel WWB loket gemeente Deventer
  - Distance coaching, interactie, klant en klantmanager
- Ervaringen klanten en coaches opdoen
- Aanwijzingen voor praktisch gebruik verkrijgen

## Doel: langere termijn

- Gebruikmaking van distance coaching uitkeringsgerechtigden gemeente Deventer, werkwijze voorleggen aan andere gemeenten/UWV
  - 'Gestuurde' interactieve dienstverlening tussen klant en klantmanager/anderen
  - Werk van coaches efficiënter, effectiever maken
  - Klant betere dienstverlening bieden



---

---

---

---

---

---

---

---

## Projectstappen VRH

- Wat we willen bereiken: demonstrator versie
- Ervaringen klanten en coaches
- Wat 'bouwen' we: context, avatars in SL omgeving
- Wat spreken we af: ontmoetingen, doelen, gespreksvorm
  
- Coaches en klanten voorbereiden
- Vijf groepsbijeenkomsten: empowerment
- Zes chat meetings in SL
  
- Evaluaties bij klanten, coaches en managers



---

---

---

---

---

---

---

---

## Zakelijke en maatschappelijke dienstverlening met ondersteuning vanuit een virtuele wereld

- **Maatschappelijk**
  - In de samenleving ... autonomie ... zelfredzaamheid ...
    - rollen: rechten en plichten
    - Verantwoordelijkheden: individu en maatschappij
      - Burger en gemeente
- **Ondersteuning**
  - Ondersteuning vanuit ..
  - Hoe ondersteunt de virtuele wereld
  - Waarom moet dat virtueel
- **Virtuele wereld**
  - Wat is virtueel ..
    - Of eigenlijk toch in de werkelijkheid ..



---

---

---

---

---

---

---

---

## Aandachtsgebieden

- Fysieke coaching ondersteund met distance coaching
- Distance coaching is aanvullend, nooit vervangend
- Vooruitzien: wat staat me te wachten
- Samen sterker staan: community of practice
- Betrokken raken: besef, ik ben de hoofdrolspeler
- Inhoud boven techniek
  - Basis sociaal-communicatieve mechanismen
  - Welke uitgangspunten
  - Een model?




---

---

---

---

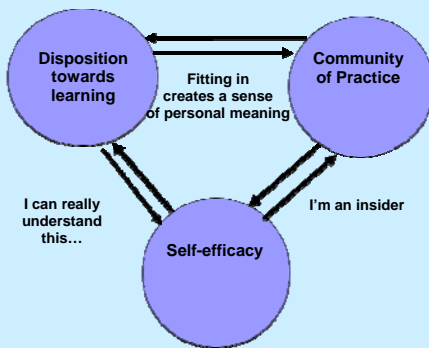
---

---

---

---

## Theoretisch model Slack& Egging




---

---

---

---

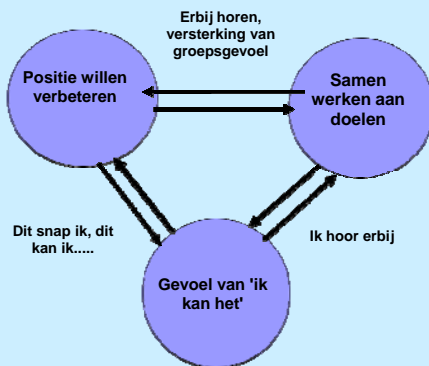
---

---

---

---

## Methodische basis: Theoretisch model Slack& Egging




---

---

---

---

---

---

---

---

'Vooruitzien' we zijn er voor gemaakt  
*Memory prediction model, Jeff Hawkins*

<http://www.ted.com/index.php/talks/view/id/125>  
theory on brain function: knowing what to do next

To date, there hasn't been an overarching theory of how the human brain really works, Jeff Hawkins argues in this compelling talk. That's because we still haven't defined intelligence accurately. But one thing's for sure, he says: **The brain** isn't like a powerful computer processor. It's more **like a memory system** that records everything we experience and **helps us predict, intelligently, what will happen next.**

---

---

---

---

---

---

---

---

## Engagement (emotionele) betrokkenheid

[http://www.youtube.com/watch?v=OzDE9Ln\\_A30](http://www.youtube.com/watch?v=OzDE9Ln_A30)  
Lionhead Video Diaries: Episode 1 - Emotions in Action Games

Peter Molyneux:  
How does it feel to be loved,  
hated; what does it give you?

On how feelings can be  
evoked in a virtual environment



---

---

---

---

---

---

---

---

## Hoe het verblijf in de virtuele wereld werkt

- Zich begeven in de virtuele wereld
  - Waarnemingen, het 'gevoel' te pakken krijgen
    - **The 'feel' component**; waardering
- De beeldvorming, 'wat staat me te wachten'
  - **The 'memory-prediction' component**: cognitie
- Zich vertrouwd en competent voelen
  - Geloven in eigen capaciteiten om aan het werk te komen
    - **The 'confidence' component**: competentiebeleving

---

---

---

---

---

---

---

---

## Uitgangspunten (1 van 4) *Virtuele wereld, rollen en 'role play'*

- Dienstverleners en klanten in een virtuele wereld
- Rollen, self-play; wat levert het op
- Hoofdrolspelers en bijrollen
- Meerwaarde van 'self play'
- Samenhang met activiteiten in de werkelijke wereld



---

---

---

---

---

---

---

---

## Uitgangspunten (2 van 4) *Rol van de klantmanager: de aanbieder*

- Klant verwelkomen, informeren, attenderen
- Klant aanmoedigen, ondersteunen en empoweren
- Regie voeren, toeleiding naar werk begeleiden
- Verbanden leggen met werkelijke wereld



---

---

---

---

---

---

---

---

## Uitgangspunten (3 van 4) *Rol van de klant: de gebruiker*

- De re-integratiepraktijk verkennen
- Overzicht krijgen van betrokken instanties
- Gevoel krijgen hoe gesprekken verlopen
- Begrip krijgen van wat er verwacht wordt
- Stappen ondernemen in de virtuele en werkelijke wereld

---

---

---

---

---

---

---

---

## Uitgangspunten (4 van 4)

### 'Rol' van de anderen en de omgeving

- A supportive community meemaken
- Instanties en vertegenwoordigers uit de keten ontmoeten
  - Andere klanten ontmoeten (LT)
  - Functionarissen van andere instanties ontmoeten
  - Te weten komen wat andere instanties te bieden hebben/vragen

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

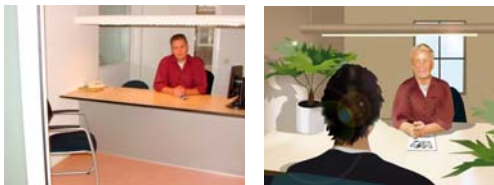
---

---

---

## Werkelijk of virtueel klantcontact

Welke meerwaarde? *intensiever en anders* communiceren met de klant. Hoe?



Het beste van twee werelden

---

---

---

---

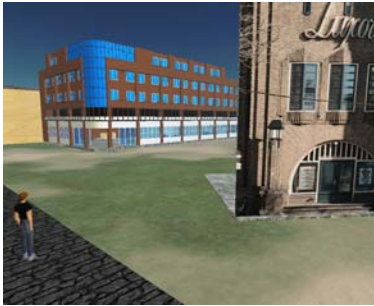
---

---

---

---

## Het Virtuele Re-integratieHuis



19

Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan

Distance Coaching juni 2010



---

---

---

---

---

---

---

---

## Hoe voelt het afhankelijk te zijn?



20

Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan

Distance Coaching juni 2010



---

---

---

---

---

---

---

---

## Overzicht krijgen: wat staat me te wachten ?



21

Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan

Distance Coaching juni 2010



---

---

---

---

---

---

---

---

## Samen sterker

*elkaar ondersteunen, stellig geloven in je eigen kunnen*



22

Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan

Distance Coaching juni 2010



---

---

---

---

---

---

---

---

## Eerste indrukken

*coaches*

- 'Menskant' van klanten krijgt meer aandacht
  - Naast formele rol nu ook meer informeel contact met klant
  - Rollendillema
  - Dichter bij mensen komen te staan
  - Meer chatsessies levert meer op
  - Chat protocol nodig
- 
- Conclusie: grondige voorbereiding noodzakelijk: e-chat methode, toegevoegde waarde van e-chats

23

Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan

Distance Coaching juni 2010



---

---

---

---

---

---

---

---

## Eerste indrukken

*klanten*

- De gemeente, de GSD, de consultants 'hebben gezicht gekregen'
  - Andere klanten leren kennen, elkaar begrijpen, elkaar helpen
  - Ervaringen en gevoelens delen
  - Meedoen, 'je telt mee'
  - Stappen genomen, drempel verlaagd
  - Zelfwaarde toegenomen, 'ik heb iets ingebracht'
- 
- Conclusie: 'klanten komen sterker te staan', voelen zich meer zelf verantwoordelijk en hebben beter contact met coaches

24

Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan

Distance Coaching juni 2010



---

---

---

---

---

---

---

---

Wat heeft de gemeente Deventer met de pilot bereikt?

- Betekenis gegeven aan: distance coaching
  - Onderbouwde opzet
  - Versmelting werkelijke en virtuele ontmoetingsplaats
  - Er is meer te halen uit klant-coach, klant-klant contacten
  - Impact ondersteunende, sturende chats
    - Klanten raken enthousiast en empowerd
- (inter)nationale belangstelling, congressen



25

Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan

Distance Coaching juni 2010



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Sociale Dienstverlening  
direct en indirect



Enheid maakt het verschil

26

Vooruitzien - betrokken raken - samen sterker staan

Distance Coaching juni 2010



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

'Invisible threads are the strongest ties'

Friedrich Nietzsche

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Stellingen

- SL is een ontwikkelplatform met nog ongekende mogelijkheden  
<http://nl.youtube.com/watch?v=DrSCiSRMY64>  
Glimpse into a metaverse: the virtual world of second life, LindenLabs, Google TechTalks
- 'Playing/BeingSelf' as opposed to act in a RolePlayingGame  
SL-application is more than a game rather a simulation
- Het is nodig om technologische innovatie (SL) in verband te brengen met sociale innovatie
- Gebruik van virtuele tools en sociale media gericht op gedragsbeïnvloeding komen sterker te staan met psychologische onderbouwing

28



---

---

---

---

---

---

---

---

## IM gesprek in SL *Groepschat [sessie 4: obstakels overwinnen]*

Coach (C) hallo prettig om jullie hier weer aan te treffen.  
zullen we het over de situatie van Marleen hebben?

M: moet dat

C: als je wilt helpen we je bij het bedenken van mogelijkheden om te solliciteren

M: ben benieuwd

C: Marleen had het eerder over haar strafblad,  
wat moet ze doen om dat minder een probleem te laten zijn bij het solliciteren

G1: verzwijgen

C: wat vinden anderen

G2: een baas komt er toch wel achter

C: G2 wat adviseer jij Marleen

G2: vertel het maar gewoon

M: ik kijk wel uit, dan kom ik nooit aan het werk

C wat is het voordeel van het wel vertellen

G3: als je eerlijk bent krijg je vast een nieuwe kans

C wat moet Marleen dan vertellen, als ze eerlijk is

C wat denk jij G4, je hebt toch ook eerlijk vertelt over je verleden

G4: ja, maar dat was heel anders

C: toch kwam je met goede oplossingen, probeer eens

29



---

---

---

---

---

---

---

---