

## TOELICHTING LEIDRAAD INTEGRAAL SAMENWERKINGSPROCES



Dit document is tot stand gekomen met medewerking van:

Fredy Frederiks (Rabobank), Martijn Hulsen (TOPonderzoek), Pieter-Jan Camps (de Merwijckbouw), Jan van Goch, (elektro-installatiebedrijf van Goch), Chayenne Weimer (student Business Zuyd Hogeschool), Jeanne Heijkers, Ramon Daniels en Edith Hagedoren (Lectoraat Ondersteunende Technologie in de Zorg, Zuyd Hogeschool)

## Inleiding

Het toegankelijk, comfortabel en veilig maken van een woning noemen we ook wel het levensloopbestendig maken van een woning. Een woning die geschikt is/of eenvoudig geschikt is te maken waarin een persoon tot op hoge leeftijd, met of zonder beperkingen, al dan niet met zorg, kan wonen. Een levensloopbestendige woning is bedoeld voor iedereen, van jong tot oud, voor elke levensfase. In feite (ver)bouw je een huis op zo'n manier dat het zich aan kan passen aan veranderende levensomstandigheden. Dit kan bij nieuwbouw, maar zeker ook bij bestaande bouw.

In het RAAK MKB-project 'naar levensloopbestendige woningen: een integrale aanpak door MKB-ondernemingen', onderzochten Zuyd Hogeschool en ondernemers uit de bouw en de zorg in Horst aan de Maas hoe ondernemers kunnen samenwerken in een gezamenlijke dienst die de klant ondersteunt bij het levensloopbestendig maken van zijn of haar woning. Het project leidde onder andere tot organisatiemodellen, een procesbeschrijving voor samenwerking en tools zoals een leidraad voor het eerste adviesgesprek en een handleiding voor een multidisciplinair overleg.

De doelgroep van het RAAK-project betrof woningbezitters tussen de 40-70 jaar; een doelgroep die nog verhuist, verbouwt en bouwt en levensloopbestendigheid kan meenemen in deze plannen. Maar ook een groep die al permanente veranderingen in gezondheid ervaart; de helft van de doelgroep van 45 tot en met 49 jaar heeft een chronische aandoening; bij 40% van de doelgroep tussen de 55 en 59 jaar is sprake van multimorbiditeit, oftewel meerdere chronische aandoeningen. De doelgroep 40-70 jaar kan daadwerkelijk de voordelen van een levensloopbestendige woning ervaren.

Een verbouwing of groot onderhoud aan de woning is hét moment om levensloopbestendigheid ter sprake te brengen. Het persoonlijk ontvangen van advies en informatie van experts kan stimuleren om daadwerkelijk levensloopbestendige maatregelen uit te (laten) voeren.<sup>1</sup>

Bouwbedrijven, aannemers, (comfort)installateurs, (interieur)architecten en ergotherapeuten hebben allen hun eigen expertise om klanten met of zonder chronische aandoeningen c.q. beperkingen te ondersteunen bij het levensloopbestendig maken van hun woning. Ze vullen elkaar aan. In de regel is het niet gebruikelijk dat ondernemers samenwerken bij het levensloopbestendig maken van woningen. Daarnaast hebben de deelnemende ondernemers ervaren dat het in hun werk niet zo eenvoudig is om levensloopbestendig wonen bespreekbaar te maken bij de klant. Zij hebben de visie dat onderling samenwerken een meerwaarde kan bieden voor de klant, maar ook voor hun eigen bedrijf.

Daarop volgt de vraag: *hoe doe je dat, samenwerken in deze nieuwe context?* Hiervoor is een integraal samenwerkingsproces ontwikkeld.

In dit document worden de achtergronden toegelicht van het ontwikkelde integrale samenwerkingsproces.

## Verantwoording gebruik

Het integraal samenwerkingsproces is tot stand gekomen door het gebruik van informatie verkregen uit diverse bronnen; focusgroep-gesprekken en interviews met bewoners, het gebruik van diverse publicaties en het raadplegen van deelnemende ondernemers.

Een overzicht van inspiratiebronnen voor dit samenwerkingsproces is weergegeven in tabel 1.

---

<sup>1</sup> Lager, D., Brouwer, A., Kibele, E., & de Kam, G. (2016). Op tijd de drempel wegnemen? Inzicht in het bewustzijn over het preventief aanpassen van de woonsituatie om langer thuis te kunnen wonen. (URSI onderzoeksrapport ; No. 355). Rijksuniversiteit Groningen. Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen.

Bron	Proces	Inhoud	Attitude
Focusgroep-gesprekken en interviews met bewoners	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multidisciplinair samenwerken verhoogt vertrouwen</li> <li>• Eén aanspreekpunt</li> <li>• De rol van de klant in het proces meenemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een kwalitatief goed advies</li> <li>• Hebben van keuzemogelijkheden</li> <li>• Leveren van maatwerk</li> <li>• De ondernemer toont expertise</li> <li>• Er zijn geen gebreken achteraf</li> <li>• Zich houden aan tijdsplanning nazorg/service</li> <li>• Flexibiliteit bij de ondernemer, wensen honoreren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het opbouwen van een vertrouwensband</li> <li>• Er is sprake van een lokale ondernemer</li> <li>• Het samenwerken met diverse partijen verhoogt het vertrouwen</li> <li>• Niet het gevoel geven iets te willen verkopen</li> <li>• De wensen van de bewoner duidelijk meenemen in het proces</li> <li>• De ondernemer gebruikt heldere taal naar de klant toe</li> </ul>
Publicaties	Procesbeschrijving hulpmiddelenzorg (NICTIZ, 2005) <sup>2</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basis voor stappen procesbeschrijving</li> <li>• Uitgangspunt de vraag van de klant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraag van de klant centraal</li> <li>• Formuleren van doelen</li> </ul>	
	Van Dongen (2018) <sup>3</sup>	Kwaliteitsindicatoren -klant is tevreden over proces <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitkomstindicatoren</li> <li>• Klant is tevreden over uitkomst</li> <li>• Doel klant centraal</li> <li>• Expertise ondernemer volledig benut</li> </ul>	
Projectleden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De processtappen</li> <li>• De doorlooptijd</li> <li>• De eigen formulieren</li> <li>• De kosten en tijdsinvestering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De inhoud per stap</li> <li>• Brainstormen over expertise/competenties samenwerkingsverband</li> </ul>	

Tabel 1

### Structuur

Een aantal projectpartners heeft ten behoeve van de structuur van het integrale proces in een viertal bijeenkomsten processtappen in kaart gebracht die de klant doorloopt bij het levensloopbestendig maken van zijn woning, de zogenaamde customer journey. Vervolgens is gekeken wat dit betekent voor de samenwerkende bedrijven qua werkzaamheden, de onderlinge afstemming en afstemming met de klant. Om structuur te geven aan het integrale samenwerkingsproces van de ondernemers, is als basis de procesbeschrijving hulpmiddelenzorg (NICTIZ, 2005) gebruikt.

De procesbeschrijving brengt de stappen uit de hulpmiddelenzorg in beeld; van het *signaleren* van een probleem tot aan de *evaluatie* van het gebruik van een geleverd hulpmiddel. De activiteiten zijn uitgewerkt in acties van cliënt en acties van zorgdeskundigen.

<sup>2</sup> Procesbeschrijving hulpmiddelenzorg, NICTIZ, Den Haag. 2005

<sup>3</sup> van Dongen, J., van Bokhoven M.A., Goossens W.N.M., Daniëls R. Suitability of a Programme for Improving Interprofessional Primary Care Team Meetings. International Journal of Integrated Care, 2018; 18(4): 12, 1–14. DOI: <https://doi.org/10.5334/ijic.4179>

Het voordeel van het gebruik van dit proces is, dat er uitgegaan wordt van de vraag van de cliënt (de klant). Deze procesbeschrijving is weliswaar geschreven om de gehele keten van activiteiten in de hulpmiddelenzorg in beeld te brengen, maar blijkt een goede basis te vormen om het samenwerken van de ondernemers in de huidige context te ontwikkelen.

Om een beeld te geven hoe de stappen in het uiteindelijke samenwerkingsmodel zijn ontstaan wordt hieronder een voorbeeld gegeven van *het samenwerkingsproces in wording* in figuur 1 en 2. Een tussenstap dus.



Figuur 1: een voorbeeld van de stappen van het samenwerkingsproces in wording.

Toelichting figuur 1:

In het eerste gele blok vindt het eerste adviesgesprek plaats, de vraag wordt bij de klant opgehaald. In het tweede oranje blok wordt bepaald aan welke eisen de oplossing/de verbouwing moet voldoen, gezien vanuit de klant en de activiteiten die hij wil ondernemen. Tevens vindt de vertaling naar de technische oplossing plaats. In deze fase worden offertes met een kostenraming gemaakt, de klant krijgt opties voorgelegd en maakt keuzes en beslissingen. In deze fase geeft de klant opdracht voor de verbouwing. In het derde blauwe blok vindt de oplevering en evaluatie van de verbouwing plaats.

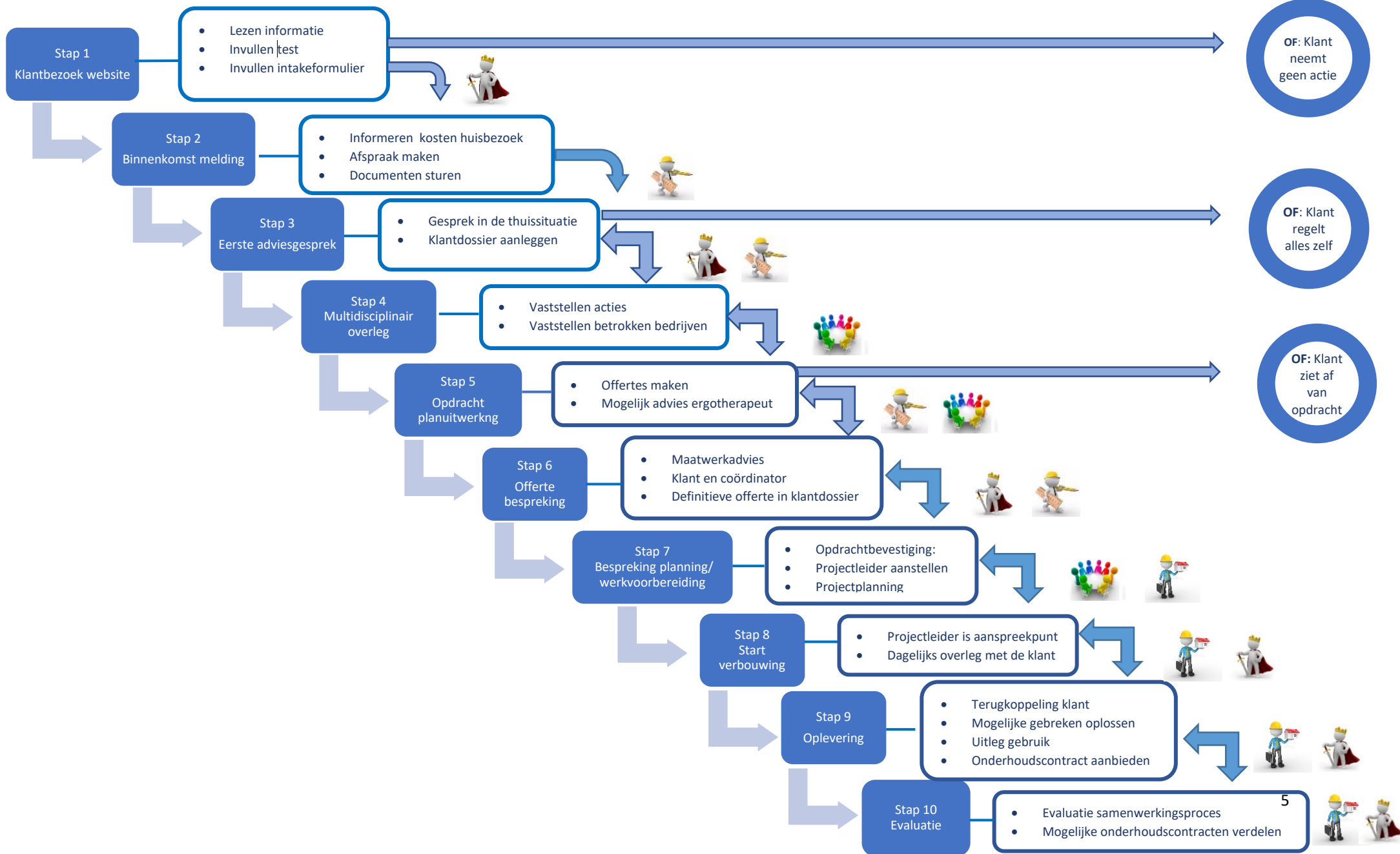
Toelichting figuur 2:

In figuur 2 worden details getoond uit het eerste gele blok. Het overkoepelende doel is vermeld gezien vanuit het perspectief van de bewoner.

Verder zijn uitgewerkt: acties/uitkomsten voor de bewoner, acties en rollen van de ondernemer, mogelijke instrumenten die gebruikt kunnen worden, communicatie die mogelijk is en uiteindelijk de kosten van deze stap. Al deze items zijn in de groep besproken en bediscussieerd tot dat er een eindversie is ontstaan. Deze eindversie is in het stroomdiagram weergegeven.

Doel bewoner: ik wil mijn woning levensloopbestendig maken en ik ga samen met mijn adviseur kiezen uit diverse oplossingsrichtingen					
Actie/ Uitkomst Bewoner	Acties ondernemer	Rollen ondernemer	Instrument/ Techniek	Communicatie met team	Kosten
<p>Bewoner klopt aan bij consortium.</p> <p>Bewoner heeft informatie over levensloopbestendigheid woning en kent globaal de mogelijkheden.</p> <p>Bewoner heeft een overzicht van oplossingsrichtingen en kent de consequenties ervan zodat hij een keuze kan maken.</p>	<p>Wensen helder krijgen: Veiligheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comfort</li> <li>▪ Milieutechnische aspecten</li> <li>▪ Zorg/Welzijn</li> <li>▪ Zelfstandigheid</li> <li>▪ Duur van de ingreep</li> <li>▪ Hoeveelheid breekwerk</li> <li>▪ Impact</li> <li>▪ Kosten/budget</li> </ul> <p>Overzicht van mogelijke oplossingen Tonen mogelijke financiering</p>	<p>Coördinator/generalist: ▪ de Merwijck bouwIQ</p> <p>Kennis en netwerk hebben van levensloopbestendig wonen</p>	<p>Intakeformulier (Zamen) (1 uur)</p> <p>Meten</p> <p>Foto's</p> <p>Huistest</p> <p>Arrangementen</p> <p>Beeldmateriaal</p> <p>Arrangementen</p>	<p>Kortsluiten via mail/ 2 wekelijks overleg/digitale omgeving?</p> <p>Mogelijke andere MKB-ers binnen samenwerkingsverband worden bepaald</p>	<p>75-150 Euro ?</p>

Figuur 2: een voorbeeld van de inhoud van de stappen in wording.



In voorgaand stroomschema geven de blauwe blokken de stappen weer, die de klant doorloopt. Daarnaast zijn de acties die per stap uitgevoerd worden weergegeven in de blauwe kaders. Wie de stap uitvoert/uitvoeren wordt door de betreffende icoontjes weergegeven. De icoontjes worden hieronder weergegeven en toegelicht.



klant



coördinator



team



projectleider

### Klant

Dit betreft degene die de dienst afneemt. In de eerste twee stappen betreft het nog een potentiële klant. Zodra er betaling plaatsvindt voor een dienst, wordt het een klant. De klant in dit geval is iemand die interesse heeft in het levensloopbestendig maken van zijn woning en op zoek is naar wat het samenwerkingsverband kan betekenen.

### Coördinator

De coördinator is degene die in eerste instantie de vraag oppakt en het eerste adviesgesprek uitvoert. Hij is verantwoordelijk voor het informeren van de klant en binnen de afgesproken termijn actie onderneemt op de vraag van de klant. Hiertoe brengt hij alle informatie die de klant geeft in kaart en koppelt de informatie terug aan het team van ondernemers. Hij maakt op basis van de vraag van de klant en het eerste adviesgesprek een rapport voor het team. Hij maakt een eerste voorstel voor relevante teamleden rondom de vraag van de klant. De coördinator heeft een brede blik op het onderwerp levensloopbestendigheid; hij is een generalist. Hij heeft globale kennis van alle expertises op het gebied van levensloopbestendigheid, maar ook van duurzaamheid. Hij kan een eerste vraag verheldering uitvoeren in het eerste adviesgesprek, waartoe hij de juiste communicatie- en gespreksvaardigheden bezit.

In het team kunnen meerdere leden de rol van coördinator hebben. De coördinator kan in het verdere proces ook de projectleider zijn, dit hangt sterk samen met de vraag van de klant.

### Team

Het team bestaat uit ondernemers met kennis en vaardigheden op het gebied van bouw en zorg. De gewenste expertises in een team zijn onder andere; kennis ten aanzien van het realiseren en coördineren van een bouwproces, bouwtechnische kennis, financiële kennis met betrekking tot bouw, kennis op het gebied van algemene en specifieke installatietechniek, kennis op het gebied van ontwerpen in de bouw, het berekenen van constructies, het inrichten van ruimtes, kennis over toegankelijkheid en over mensen met beperkingen en de gevolgen ervan voor de omgeving en de woning, kennis over levensloopbestendig wonen en duurzaamheid. Het kan zijn dat een ondernemer meerdere expertises heeft. Het team bepaalt samen welke ondernemers nodig zijn bij een opdracht van de klant. Niet alle ondernemers of expertises zijn nodig bij elke vraag. Het team kan dus per klant een andere samenstelling van ondernemers hebben.

### Projectleider

De projectleider wordt door het team aangesteld en heeft de leiding over het gehele bouwproces bij een klant, vanaf stap 7 in het stroomschema. Hij is de contactpersoon voor de klant en communiceert alle acties met de klant maar ook met de ondernemers.

In het stroomschema wordt indien van toepassing tevens naar instrumenten verwezen. Bijvoorbeeld bij stap 1: invullen test levensloopbestendig wonen. Dit is een online instrument waarmee de klant globaal kan testen in hoeverre zijn woning levensloopbestendig is.

In het stroomschema geven de pijlen de beoogde doorlooptijd aan. De klant kan op bepaalde momenten uit het proces stappen of een aantal stappen voor eigen rekening nemen. Deze momenten staan in de rondjes weergegeven

Hieronder volgt een toelichting per stap van het stroomschema.

### Stap 1. Klantbezoek website

Idealiter start de klant het proces door de website [www.levensloopbestendigwonenlimburg.nl](http://www.levensloopbestendigwonenlimburg.nl) te bezoeken. Voorafgaande is de klant op diverse wijzen geïnformeerd over levensloopbestendig wonen om uiteindelijk tot deze bewuste stap te komen. Hoe de bewustwordingscampagne over levensloopbestendig wonen en bouwen er uit kan zien, is in het rapport “overzicht activiteiten en resultaten vanuit onderdeel marketing”, te vinden. De website bevat algemene informatie over levensloopbestendig wonen. Daarnaast krijgt de klant door het invullen van de *test levensloopbestendig wonen* inzicht in hoeverre de woning al levensloopbestendig is. Mocht de klant actie willen ondernemen, dan kan online een intakeformulier ingevuld worden om een vrijblijvende (men is niet gebonden aan vervolgacties) aanvraag voor een eerste adviesgesprek te doen bij het samenwerkingsverband van ondernemers. Uiteraard kan de klant na het bezoeken van de website ook besluiten om GEEN actie te ondernemen.

### Stap 2. Binnenkomst melding

Binnen drie dagen neemt één van de samenwerkende ondernemers, telefonisch of via de mail contact op met de klant. Dit is de coördinator. De coördinator geeft informatie over de inhoud en de mogelijke kosten van een eerste adviesgesprek. Indien de klant een eerste adviesgesprek wenst, stuurt de coördinator informatie toe via mail of via post, zoals met de klant is afgesproken. Dit kan zijn een document dat de klant reeds kan invullen met NAW gegevens, de wensen/vragen en informatie over de woning, zoals het bouwjaar, een bouwtekening en/of de mogelijke verbouwingen en veranderingen die in de loop der jaren hebben plaatsgevonden. De afspraak voor het eerste adviesgesprek wordt binnen twee weken gepland.

### Stap 3. Eerste adviesgesprek

Het eerste adviesgesprek vindt plaats bij de klant thuis door de coördinator. De ondernemers spreken onderling af wie van hen het beste dit gesprek kan voeren. Dit is mede afhankelijk van de vraag van de klant en de expertise van de ondernemers. De coördinator bewaakt de doorlooptijd, is verantwoordelijk voor het informeren van de klant en voor het aanleggen van een eerste klantdossier. Hij informeert de ondernemers en bereidt het eerste overleg over de betreffende klant voor. Hij vormt een beeld welke ondernemer bij de betreffende klant de rol van projectleider op zich kan nemen. Hoe het gesprek gevoerd wordt en de uitleg over de instrumenten die hierbij gebruikt worden, is te vinden in de ‘Leidraad eerste adviesgesprek’. Meer achtergrondinformatie is te vinden in: ‘Toelichting leidraad eerste adviesgesprek’. Aan het einde van het eerste adviesgesprek levert de coördinator het rapport eerste adviesgesprek op, dat dient als gespreksleidraad voor het teamoverleg.

### Stap 4. Multidisciplinair overleg

Zodra de klant besluit om met het samenwerkingsverband in zee te gaan, maar in principe binnen 2 weken na het eerste adviesgesprek, vindt het multidisciplinair overleg met betrokken ondernemers plaats. De coördinator bepaalt welke ondernemers relevant zijn om te betrekken bij deze opdracht. Dit hangt samen met de expertise die nodig is, gebaseerd op de wensen, de doelen, de prioritering ervan en de voorgestelde oplossingsrichtingen, die samen met de klant bepaald zijn in het eerste adviesgesprek. Bijvoorbeeld indien er een vraag over badkamerrenovatie en domotica ligt, worden de betreffende experts bij dit overleg betrokken, of wanneer er sprake is van een chronische aandoening, wordt de ergotherapeut ingeschakeld.

In dit overleg worden de vervolgacties vastgesteld, de kosten van het maatwerkadvies en welke ondernemers definitief worden betrokken. De gegevens worden toegevoegd aan het klantdossier. Het kan zijn dat er diverse opties mogelijk zijn. Deze worden in dit multidisciplinaire overleg besproken, waarbij vanuit de diverse expertises de voor- en nadelen op een rijtje worden gezet.

Vervolgens bespreekt de coördinator deze opties eerst uitgebreid met de klant in een tweede gesprek. Zodra een keuze gemaakt is door de klant kunnen er definitief offertes worden gemaakt voor het maatwerkadvies. Het kwalitatief goed uitvoeren van een dergelijk integraal teamoverleg is toegelicht in de 'Leidraad multidisciplinair overleg'.

#### **Stap 5. Opdracht/plan uitwerking**

De betrokken ondernemers maken ieder een offerte met planning vanuit hun eigen expertise. De ergotherapeut maakt een advies individuele woningaanpassing indien van toepassing. Het advies wordt meegenomen in de offertes en de planning wordt bijgesteld en op elkaar afgestemd. De documenten worden in het klantdossier geplaatst. De projectcoördinator controleert de onderlinge afstemming in de offertes, zodat er een eenduidig en overzichtelijk voorstel voor de klant ontstaat.

#### **Stap 6. Offerte bespreking**

De coördinator bespreekt de inhoud en de kosten van het maatwerkadvies met de klant. De laatste wijzigingen worden na dit gesprek aangebracht en teruggekoppeld met de betreffende ondernemers, die allen hun offertes bijstellen. Deze laatste offerte wordt wederom met de klant besproken door de coördinator. Dit proces herhaalt zich zo nodig, totdat er een overeenstemming is tussen klant en coördinator. De definitieve offerte met prijsbepaling (dit wordt aankoop genoemd) komt in het klantdossier.

#### **Stap 7. Bespreking planning/werkvoorbereiding**

Zodra de klant definitief de opdracht bevestigt, wordt een projectleider aangesteld door het team. De projectleider bespreekt de uitvoeringsplanning; welke werkzaamheden op welk moment worden uitgevoerd door welke ondernemer(s). De klant wordt geïnformeerd over de planuitwerking en indien nodig, het meerwerk. Mogelijke wijzigingen naar aanleiding van de bespreking met de klant worden aangebracht. Daarna wordt de planning definitief vastgesteld.

#### **Stap 8. Start verbouwing**

De verbouwing wordt in overleg met de klant gestart. De projectleider blijft tijdens het gehele bouwproces het aanspreekpunt voor de klant, er vindt regelmatig overleg plaats. De frequentie van overleg wordt samen met de klant bepaald en is afhankelijk van de voortgang van de bouw zelf. Tijdens de bouw vindt de zogenaamde 'daily stand' plaats, de dagelijkse werkbespreking. Bij onverwachte zaken kan het team van betrokken ondernemers nogmaals voor overleg bij elkaar komen.

#### **Stap 9. Oplevering**

Zodra de verbouwing klaar is, wordt bij de klant thuis een gesprek gepland door de projectleider om de oplevering te bespreken, het zogenaamde 'narooien'. Dat wil zeggen dat de verbouwing nog eens nagelopen wordt en de finishing touch wordt besproken. Er wordt waar nodig uitleg gegeven over het gebruik en onderhoud. Daarnaast wordt een onderhoudscontract aangeboden en indien gewenst een evaluatiegesprek gepland na 6 maanden. De klant wordt gevraagd naar zijn ervaringen en de mate van tevredenheid met het proces en de oplevering.

#### **Stap 10. Evaluatie**

In het overleg met de samenwerkende ondernemers wordt het gesprek met de klant teruggekoppeld en worden de diverse teamleden om hun ervaringen en mate van tevredenheid met het proces gevraagd. Mogelijke verbeteringen worden meegenomen in volgende processen. Het mogelijke onderhoudscontract wordt besproken en de werkzaamheden worden verdeeld. De projectleider plant indien gewenst, een evaluatiegesprek met de klant over 6 maanden.



## Resume

Gedurende het hele proces zijn belangrijke uitgangspunten gehanteerd. Een van de belangrijkste punten is het feit dat de klant centraal staat, het proces is in alle fasen klantgericht. Dat wil zeggen dat:

- Er één aanspreekpunt is voor de klant. In het proces is expliciet weergegeven dat de klant in het advies traject slechts met één persoon, de coördinator contact heeft.  
Zodra de bouw start, wordt een projectleider aangesteld. Dit kan een andere ondernemer zijn, echter deze is verantwoordelijk voor het gehele bouwproces én voor het contact met de klant hierin. Ook dit staat expliciet in het proces weergegeven.
- Er samen met de klant vanaf het eerste gesprek doelen worden gesteld, die steeds terug komen in elk contact met de klant. Deze worden zo nodig samen bijgesteld en aan het einde geëvalueerd. Zijn de doelen bereikt naar tevredenheid van de klant? Dit betekent dat het gehele traject vanaf het eerste gesprek tot en met de oplevering en de evaluatie van het proces voor de klant transparant is.
- Er integraal samengewerkt wordt door de diverse bedrijven aan de achterkant (buiten het zicht van de klant). Dat wil zeggen dat altijd de juiste expertise aanwezig is in het team en dat deze expertise up to date is. Dit kan door middel van scholing zijn, maar ook doordat het team onderling van elkaar leert. Het betekent ook dat diverse ondernemers communicatievaardigheden, die hieronder benoemd worden, beheersen en onderhouden.

## Competenties

Tijdens de bijeenkomsten om tot het samenwerkingsproces te komen hebben de ondernemers gebrainstormd over welke competenties zij belangrijk achten in het integrale samenwerken. De uitkomst van de brainstorm is aan het gehele projectteam voorgelegd voor feedback. Onderstaande opsomming van competenties zijn hieronder weergegeven. Vervolgens zijn in samenspraak met het projectteam de competenties waarover consensus is, ingedeeld in *soft skills* en *hard skills*. De *soft skills* zijn ingedeeld in skills die iedere ondernemer zou moeten bezitten en de skills die gewenst zijn in het team. Dan volgt een opsomming van wenselijke *hard skills* in het team. Deze opsomming pretendeert niet volledig te zijn.

Welke competenties (kennis/vaardigheden/attitude) zijn nodig binnen de samenwerkende ondernemers:
<b>'Soft skills'</b>
<i>Ondernemer:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatievaardigheden</li> <li>• Bereidheid tot samenwerken</li> <li>• Elkaars 'taal' spreken</li> <li>• Een bepaald niveau van vertrouwen hebben in elkaar</li> <li>• Basiskennis van elkaars vak- en werkgebied</li> <li>• Kennis van elkaars 'soft skills' competenties</li> </ul>
<i>Team (basis gedachtengoed van samenwerken aanhangen):</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van ziektebeelden en betekenis ervan voor het handelen</li> <li>• Gezamenlijk belang voorop stellen/ gunfactor</li> <li>• Lange termijn denken (dit kan voor een persoon/bedrijf op korte termijn niet altijd gunstig zijn)</li> <li>• Delen = vermenigvuldigen</li> </ul>
<b>'Hard skills' team</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouwtechnische kennis <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kennis over rolstoeltoegankelijkheid</li> </ul> </li> <li>• Kennis over voorzieningen en benoemen voor- en nadelen opties</li> <li>• Kennis over kostenindicatie</li> <li>• Installatietechniek</li> <li>• Architectuur</li> <li>• Bouwkundige berekeningen</li> <li>• Beveiligingstechniek</li> <li>• Elektrotechniek</li> <li>• Domotica</li> <li>• Financiën</li> <li>• Financiële vergoeding</li> <li>• Wetgeving</li> <li>• Doorverwijsmogelijkheden buiten de groep</li> <li>• Planning</li> <li>• PR</li> <li>• IT</li> <li>• Kennis over de omgeving en de actualiteit hierbinnen: welke bedrijven zijn er, welke zorginstellingen, waar wordt gebouwd, welke plannen heeft de gemeente</li> </ul>

Tijdens het RAAK-MKB project heeft een deel van de ondernemers scholing gehad in communicatievaardigheden en het samenwerken in teamverband, met name de gezamenlijke overlegsituaties. Installateurs kunnen het opleidingstraject tot comfortinstallateur volgen bij Techniek Nederland. Daarnaast biedt Zuyd Hogeschool opleidingstrajecten op maat aan. Mogelijke scholingsthema's zijn: communicatieve vaardigheden, samenwerking in een team, kennis over aandoeningen en beperkingen en de selectie van passende oplossingsrichtingen.