HANDLEIDING VEILIG THUIS

ORGANISATIEBEHEER

INLEIDING

Voor de Veilig Thuis organisaties is in opdracht van de VNG ‘blended learning’ trainingsmateriaal ontwikkeld door VanMontfoort en Augeo over de thema’s Kindermishandeling en Partnergeweld. Dit materiaal wordt gepubliceerd via het platform van de Augeo academy. Elke Veilig Thuis organisatie heeft een (gratis) lidmaatschap, zodat de organisatie het materiaal zelf kan verspreiden onder trainers en cursisten. In deze handleiding vind je alle informatie die nodig is om de online scholing te implementeren en het gebruikersbeheer te doen voor jouw Veilig Thuis organisatie.

Voor wie is deze handleiding?

Deze handleiding is bedoeld voor de Veilig Thuis medewerker die binnen de eigen organisatie de scholing gaat implementeren en gebruikers (trainers en cursisten) toegang gaat geven. Wij noemen dat de *organisatiebeheerder*. De organisatiebeheerder is het aanspreekpunt voor de gebruiker (degene die de scholing volgt) en de trainer (wij noemen dat de *clusterbeheerder)* binnen de eigen organisatie en voor Augeo academy.

Hoe werkt deze handleiding?

De handleiding is opgebouwd uit vier delen:

1. **Voorbereiding**
   Welke voorbereidingen moet de organisatie van tevoren treffen?
2. **Beheer**
   Hoe werkt de beheeromgeving van Augeo academy?
3. **Implementatie**
   Hoe implementeer je de scholing van Augeo binnen je organisatie?
4. **Ondersteuning**
   Welke ondersteuning biedt Augeo? En wat kun je zelf doen om de gebruikers binnen je organisatie te ondersteunen?

Helpdesk

Heb je na het lezen van deze handleiding nog vragen? Kijk dan eens bij de ‘veelgestelde vragen’ (FAQ’s), te bereiken via ‘ondersteuning’ in het groene topmenu op onze website www.veiligthuisacademie.nl.. Staat jouw vraag er niet bij? Neem dan contact op met onze helpdesk helpdesk@augeoacademy.nl, telefoon 030 692 71 21. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1: VOORBEREIDING

1. Voorbereidingen binnen je organisatie

1.1 Informeren en motiveren medewerkers (Stap 1) 4
1.2 Aanstellen clusterbeheerder(s) (Stap 2) 4
1.3 Technische voorbereiding (Stap 3) 4

DEEL 2: BEHEER

2. Taken van de organisatiebeheerder

2.1 Inloggen 7
2.2 Werken in de beheeromgeving (Stap 4) 8
2.2.1 Organisatiebeheer (Stap 5) 9
2.2.2 Gebruikersbeheer (Stap 6) 10
2.2.3 Rapportages 15
2.2.4 Nieuwsberichten voor beheerders 11
2.2.5 Clusterbeheer (Stap 7) 11
2.2.6 Kenmerken (Stap 8) 11
2.2.7 Augeo magazine over veilig opgroeien 12
2.3 Top menu 12

DEEL 3: IMPLEMENTATIE

3. Aan de slag met de scholing

3.1 Gebruikers toevoegen (Stap 9) 13
3.2 Gebruikers scholing toekennen (Stap 10) 14
3.3 Bewijs van deelname 16

DEEL 4: ONDERSTEUNING

4. Ondersteuning door Augeo academy

4.1 Veelgestelde vragen (FAQ's) 17
4.2 Handleiding 17
4.3 Helpdesk 17

Deel 1: Voorbereiding

1. VOORBEREIDINGEN BINNEN JE ORGANISATIE

Voor een succesvol verloop van de scholing is het belangrijk dat je jouw medewerkers goed informeert, motiveert en begeleidt. Dit is een belangrijke taak die je eventueel in samenwerking met het management uitvoert. De materialen zijn ontwikkeld als een 'blended' trainingsprogramma. De opzet en inhoud is gebaseerd op 5 klassikale trainingsdagen, aangevuld met online materialen. Alle trainingsmaterialen worden gratis ter beschikking gesteld via de online leeromgeving. De Veilig Thuis organisatie dient echter zelf een trainer aan te stellen, en de training te organiseren (zie ook de informatie op www.veiligthuisacademie.nl).
In deze handleiding gaan wij ervan uit, dat deze stap reeds gezet is.

1.1 Informeren en motiveren medewerkers (Stap 1)

Geef medewerkers al vooraf informatie over het waarom van scholing. Vertel welk belang jouw organisatie hecht aan de scholing en vertel welke plannen je ermee hebt. Je kunt dat op verschillende manieren doen:

- Zet de informatie in de uitnodigingsmail voor de scholing;
- Plaats berichten in een interne nieuwsbrief, het personeelsblad of op intranet;
- Organiseer een startbijeenkomst, bijvoorbeeld over het belang van de scholing.

1.2 Aanstellen clusterbeheerder(s) (Stap 2)

Jij wordt als organisatiebeheerder hét aanspreekpunt binnen de organisatie voor de online scholing. Werk je binnen een grote organisatie? Dan kun je het gebruikersbeheer ook delegeren en verdelen over meerdere mensen. Je verdeelt je organisatie dan in clusters (bijvoorbeeld trainingsgroepen) en stelt per cluster een clusterbeheerder aan. Dit kan bijvoorbeeld een trainer zijn. Hoe dit werkt lees je in paragraaf 2.4.4. De clusterbeheerder is alleen verantwoordelijk voor het beheer van gebruikers binnen het eigen cluster. Dit kunnen dus bijvoorbeeld de cursisten zijn uit de trainingsgroep van deze trainer. Voor clusterbeheer bestaat een aparte handleiding.

1.3 Technische voorbereiding (Stap 3)

De online trainingsonderdelen kan een cursist op ieder gewenst moment en op elke plaats volgen. Om alles optimaal te laten werken, hebben je medewerkers wel een PC nodig met geluid en internetverbinding. Daarnaast zijn er de volgende systeemeisen:

- Internetverbinding: zorg voor voldoende internetsnelheid. Mocht de snelheid draadloos niet hoog genoeg zijn, zorg dan voor een bedrade verbinding;
- Schermresolutie: minimaal 1024 x 768;
- Besturingssysteem: Windows 7 of 8;

- Browser: Internet Explorer 10 of hoger of FireFox of Google Chrome. Augeo academy ontwikkelt de online scholing voor deze browsers, ervan uitgaande dat javascript aanstaat en de cookies altijd geaccepteerd worden;

Ga bij jouw afdeling ICT/Automatisering na of de pc's binnen de organisatie aan bovenstaande eisen voldoen. Zorg er ook voor dat de beveiliging zo is ingesteld dat veiligthuisacademie.nl, veiligthuisacademie.augeo.nl, augeoacademy.nl en augeo.nl aangemerkt zijn als veilige domeinen. Zo voorkom je dat de gebruiker beveiligingswaarschuwingen krijgt. Bovenstaande eisen gelden ook voor de computer die de medewerker eventueel thuis gebruikt.

DEEL 2: BEHEER

2. TAKEN VAN DE ORGANISATIEBEHEERDER

In dit deel van de handleiding lees je welke taken je als organisatiebeheerder hebt en hoe je kunt werken in de beheeromgeving.

De organisatiebeheerder heeft onder meer de volgende taken:

1. *Beheren van het lidmaatschap* (stap 4), *organisatiedata* (stap 5) *en gebruikersdata* (stap 6) *in de beheeromgeving*
   In je beheeromgeving kun je het lidmaatschap en de gebruikersdata beheren.
   Je kunt bijvoorbeeld de voortgang van gebruikers monitoren. Een uitgebreide uitleg hierover vind je in paragraaf 2.2.

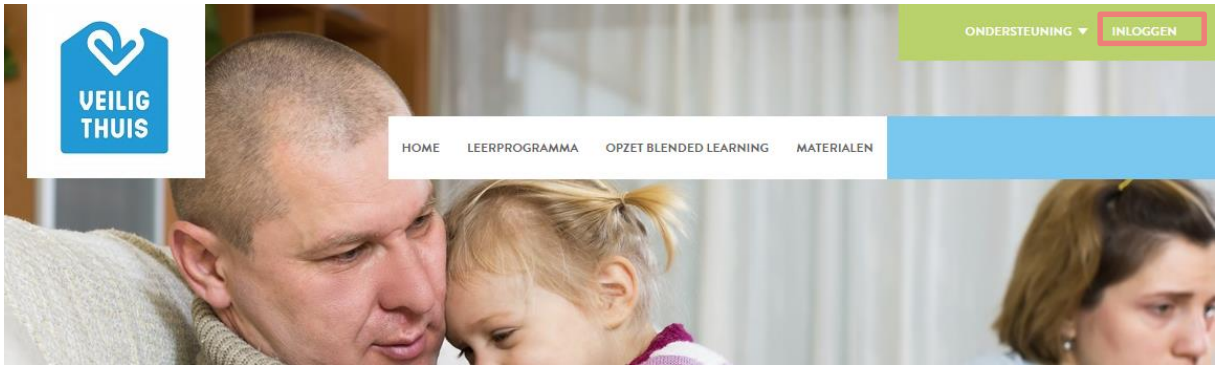
2. *Rapportages maken*
   Hoe je voortgangsrapportages maakt, lees je in paragraaf 2.2.3.

3. *Het beheer verdelen over verschillende personen of de organisatie verdelen in meerdere afdelingen/clusters* (stap 7) *en het toekennen van kenmerken aan gebruikers* (stap 8)
   Grote organisaties willen soms het beheer verdelen over meerdere personen of een beheeromgeving indelen in logische organisatieonderdelen, zoals afdelingen. Dit is mogelijk door het aanmaken van clusters. Elk cluster kan een eigen clusterbeheerder hebben. Hoe dit precies werkt staat in paragraaf 2.2.5. Clusterbeheerders kunnen ook kenmerken aanmaken en aan hun gebruikers toekennen. Je kunt die zien als het creëren van subclusters. Hierover lees je meer in paragraaf 2.2.6.

4. *Gebruikers toevoegen en scholing toekennen* (stap 9 en stap 10)
   Als beheerder kun je gebruikers toevoegen en scholingsonderdelen aan een gebruiker toekennen. Hij ontvangt dan twee uitnodigingen via e-mail. Hoe je dit doet lees je in paragraaf 3.1 en 3.2.

2.1 Inloggen

Je kunt inloggen door in het lichtgroene menu bovenin het scherm te klikken op inloggen:

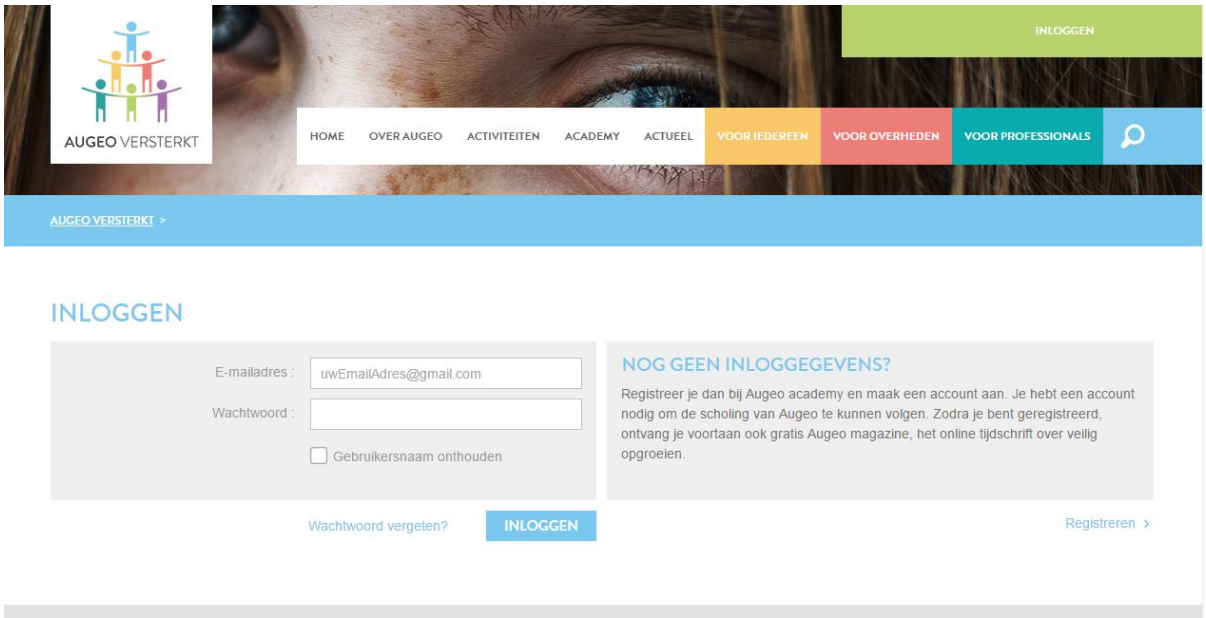


Je komt dan eerst op deze pagina, waarop wordt uitgelegd voor wie de omgeving bedoeld is:



Klik nu op 'Klik hier' of op het promotieblok om in te loggen.

Je komt dan op de inlogpagina van Augeo academy, waar je inlogt met je e-mailadres en wachtwoord, of eventueel je wachtwoord kunt opvragen als je deze vergeten bent.

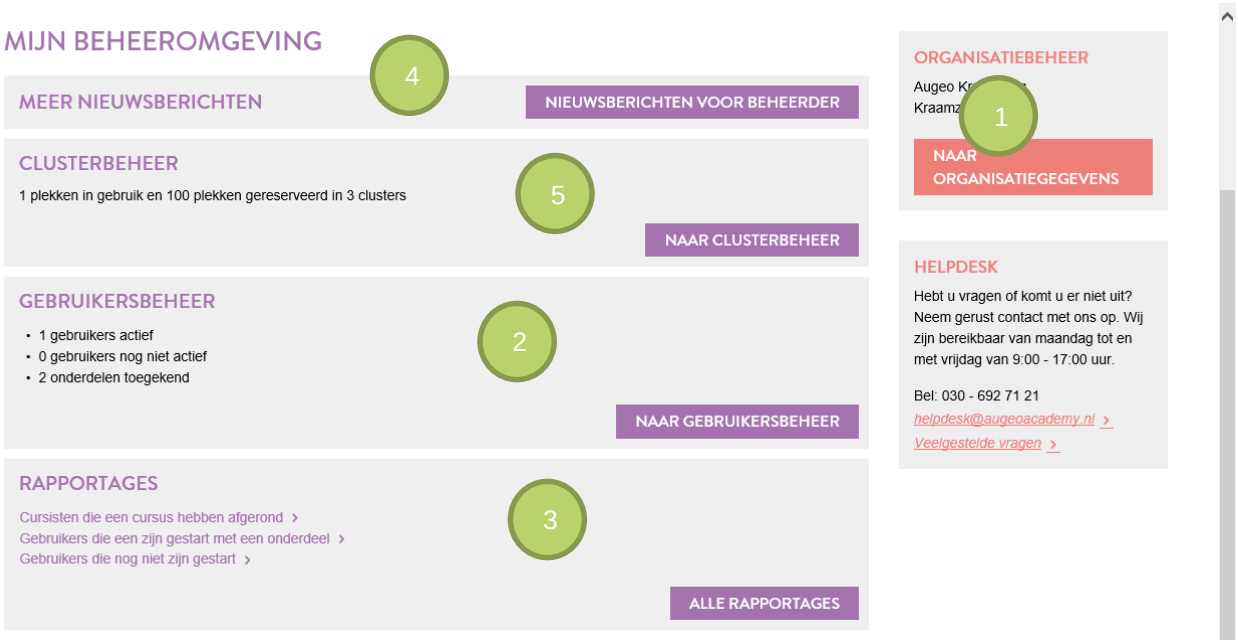


2.2 Werken in de beheeromgeving (Stap 4)

Je komt in je beheeromgeving via de link www.augeo.nl/mijn-beheeromgeving of door in te loggen via het lichtgroene menu bovenin.

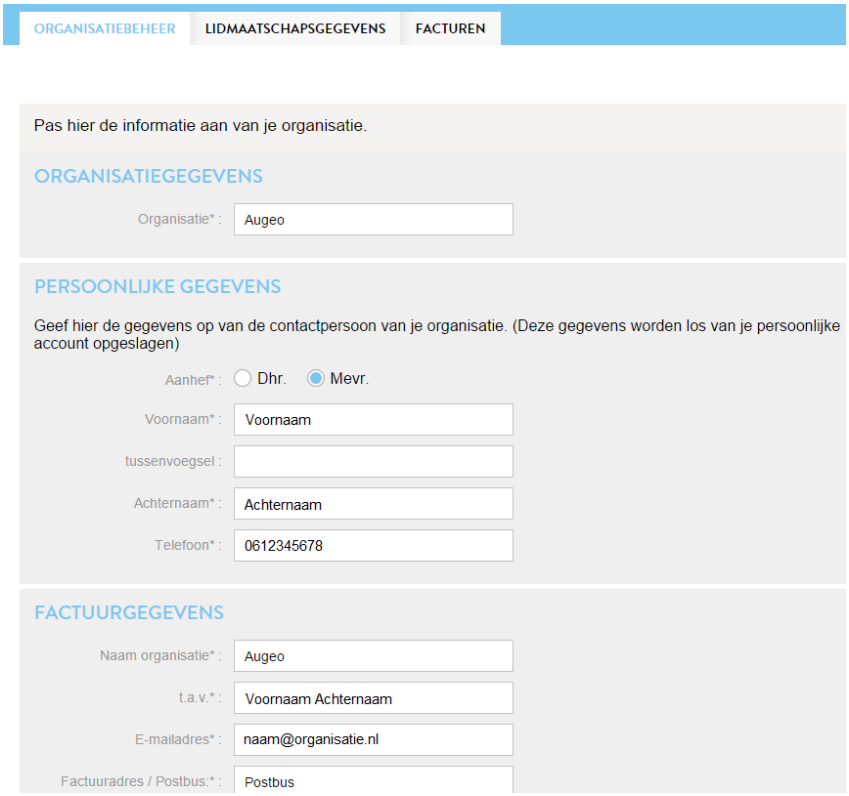
De beheeromgeving bestaat uit 5 onderdelen:

1. Organisatiebeheer
2. Gebruikersbeheer
3. Rapportages
4. Nieuwsberichten voor beheerder
5. Clusterbeheer



2.2.1 Organisatiebeheer (Stap 5)

Op deze pagina staan drie tabs: organisatiegegevens en lidmaatschapsgegevens.



1. Organisatiegegevens:

   Hier staan:

- Organisatiegegevens: de naam van jouw organisatie in het systeem.
- Persoonlijke gegevens: Let op! Hier staan de contactgegevens van de organisatiebeheerder. Deze zijn niet hetzelfde als de accountgegevens (de accountgegevens kun je wijzigen via het topmenu, zie paragraaf 2.3).
- Factuurgegevens (deze zijn voor Veilig Thuis niet relevant en mag je dan ook negeren).

2. Lidmaatschapsgegevens:

   Hier vind je een overzicht van je lidmaatschapsgegevens:



   Hier zie je tot wanneer jouw lidmaatschap geldig is. Veilig Thuis organisaties krijgen voor één jaar toegang tot het lidmaatschap. Ook zie je hoeveel gebruikers je maximaal binnen het lidmaatschap toegang kunt geven tot de scholingsonderdelen in het lidmaatschap. De ‘vrije

plekken' geven aan, hoeveel gebruikers er nog maximaal uitgenodigd kunnen worden voor één of meer scholingsonderdelen. De lidmaatschappen van de Veilig Thuis organisaties zijn geschikt voor een maximum van 250 gebruikers.

3. Facturen:
   Gebruik van de trainingsmaterialen is gratis voor Veilig Thuis organisaties. Deze optie is daarom niet relevant.

2.2.2 Gebruikersbeheer (Stap 6)

In gebruikersbeheer kun je zien welke scholingsonderdelen gebruikers hebben gekregen en hoe ver zij hiermee gevorderd zijn. Het systeem houdt de voortgang automatisch bij. De antwoorden die gebruikers geven worden niet bewaard.



1. De filters kun je gebruiken om gebruikers te filteren op cluster, scholingsonderdeel of kenmerk. (Nu bestaan alleen nog de kenmerken 'Geblokkeerd' en 'Actief'. Later komen er meer kenmerken bij.)
2. Via de knop 'Gebruikers toevoegen' kun je gebruikers toevoegen. Hiervoor heb je alleen een e-mailadres nodig. Hoeveel gebruikers je kunt toevoegen hangt af van de grootte van je lidmaatschap. Werk je met clusters? Dan kun je gebruikers direct toevoegen aan een cluster. Ook de clusterbeheerder kan gebruikers toevoegen aan het eigen cluster. Hoeveel gebruikers jij of de clusterbeheerder kunnen toevoegen hangt af van de grootte van het cluster.
   Let op: Als een gebruiker in een cluster zit, kan deze niet naar een ander cluster overgezet worden.
3. Om alle gebruikers te zien klik je op 'Toon alle gebruikers'. Hierna kun je een selectie maken en via de knop 'kies actie' bijvoorbeeld scholingsonderdelen toekennen of gebruikers verwijderen. Ook kun je hier gebruikers blokkeren of verwijderen (mits ze nog geen scholing hebben gevolgd).
4. Via de zoekoptie kun je zoeken naar een bepaalde gebruiker binnen jouw organisatie.

2.2.3 Rapportages

Hier draai je voortgangrapportages van al je gebruikers uit naar Excel of PDF (vanaf september 2015). Denk daarbij aan rapportage van gebruikers die nog scholing open hebben staan of juist gebruikers die de scholing hebben afgerond. Je ziet hier als organisatiebeheerder alle rapportages ook gesplitst naar eventuele clusters.De clusterbeheerder heeft toegang tot rapportage van gebruikers binnen het eigen cluster.

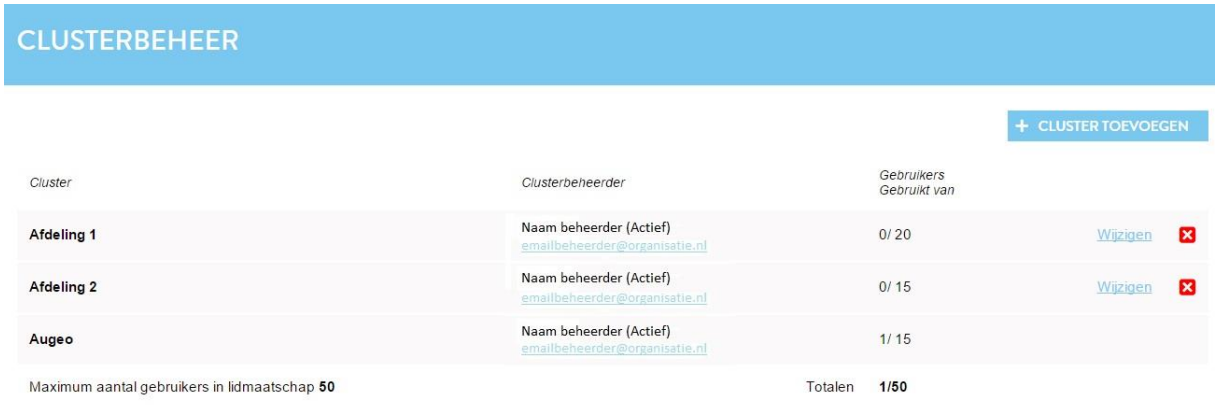
2.2.4 Nieuwsberichten voor beheerders

Bij ‘nieuwsberichten voor beheerders’ informeren wij je onder meer over de laatste ontwikkelingen op het gebied van het beheer en de werking van de scholingsonderdelen. Daarnaast kondigen we hier gepland onderhoud aan.

2.2.5 Clusterbeheer (Stap 7)

Bij het clusterbeheer kun je jouw organisatie onderverdelen in clusters. Standaard is er één cluster aangemaakt, met de naam van jouw organisatie. In het voorbeeld hieronder is dit Augeo. De organisatiebeheerder heeft vervolgens twee extra clusters aangemaakt: voor Afdeling 1 en voor Afdeling 2. Van Afdeling 2 is de organisatiebeheerder zelf clusterbeheerder geworden en bij Afdeling 1 is iemand anders aangesteld als clusterbeheerder. Ook zie je dat Afdeling 1 maximaal 20 mensen mag scholen; voor Afdeling 2 zijn dat er maximaal 15. De organisatie zelf mag 15 gebruikers scholen, waarvan er al één gebruiker geschoold is.
Je kunt bijvoorbeeld voor elke trainingsgroep een cluster aanmaken, waarvan de trainer de clusterbeheerder is. De trainer nodigt vervolgens cursisten uit die zijn training volgen.

Let op: Als een gebruiker in een cluster zit, kan hij niet naar een ander cluster overgezet worden. Het is daarom verstandig om van tevoren goed na te denken over de indeling in clusters.



Met de knop ‘Cluster toevoegen’ kun je een nieuw cluster aanmaken. De beheerder die je aanwijst als clusterbeheerder ontvangt hierover een mail. Als het e-mailadres van de beheerder nog niet bekend is bij Augeo academy, dan wordt er een account voor deze clusterbeheerder aangemaakt en krijgt hij instructies over het invullen van zijn profiel.

2.2.6 Kenmerken (vanaf september 2015) (Stap 8)

Organisatie- en clusterbeheerders kunnen kenmerken aanmaken en deze vervolgens aan ‘hun eigen gebruikers’ toekennen. Deze optie biedt beheerders die met veel gebruikers werken de mogelijkheid om gebruikers overzichtelijk in te delen. Je kunt deze optie zien als het creëren van subclusters.
Zo kan bijvoorbeeld, een trainer die meerder trainingsgroepen traint de kenmerken ‘groep 1’ en ‘groep 2’ aanmaken. Vervolgens kent hij één van deze kenmerken aan de relevante gebruikers toe.
Deze functionaliteit komt beschikbaar vanaf september 2015. Dan zal ook nadere informatie volgen.

2.2.7 Augeo magazine over veilig opgroeien

Via de beheeromgeving kun je ook de meest recente editie van Augeo magazine bekijken. Augeo magazine is hét online tijdschrift over veilig opgroeien. Augeo magazine is in eerste instantie bedoeld voor professionals die met kinderen of ouders werken, maar biedt heldere verhalen, nuttige informatie en goede tips voor iedereen.

2.3 Topmenu

Het Topmenu is het lichtgroene menu bovenaan de pagina. Na inloggen verschijnt hier je gebruikersnaam. Als je op je naam klikt, kun je doorklikken naar: mijn account, mijn leeromgeving en/of mijn beheeromgeving. Ook kun je hier weer uitloggen.



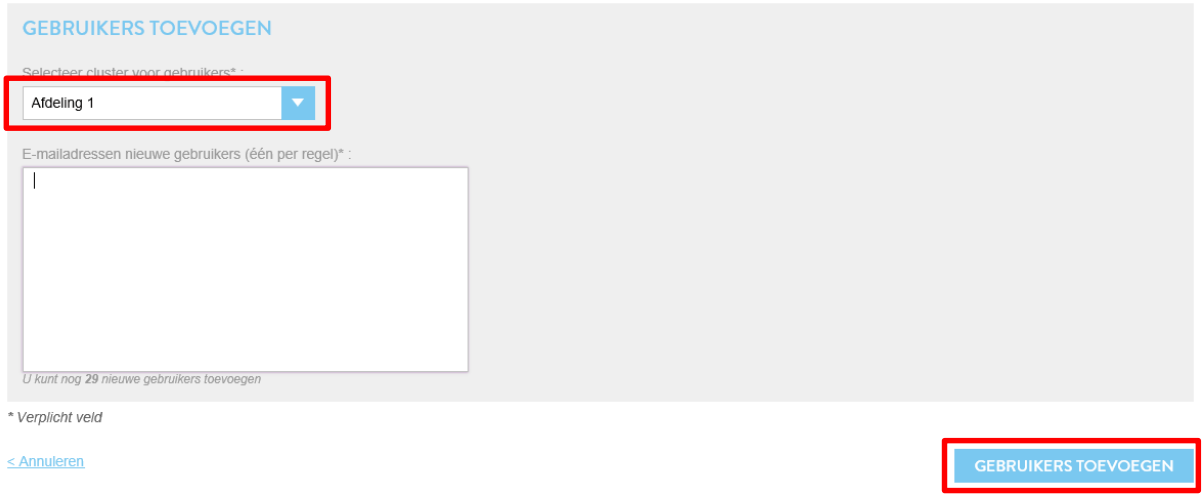
DEEL 3: IMPLEMENTATIE

3. AAN DE SLAG MET DE SCHOLING

In dit deel van de handleiding lees je hoe je echt van start kunt gaan met de scholing, en hoe je gebruikers kunt begeleiden en enthousiasmeren.

3.1 Gebruikers toevoegen (Stap 9)

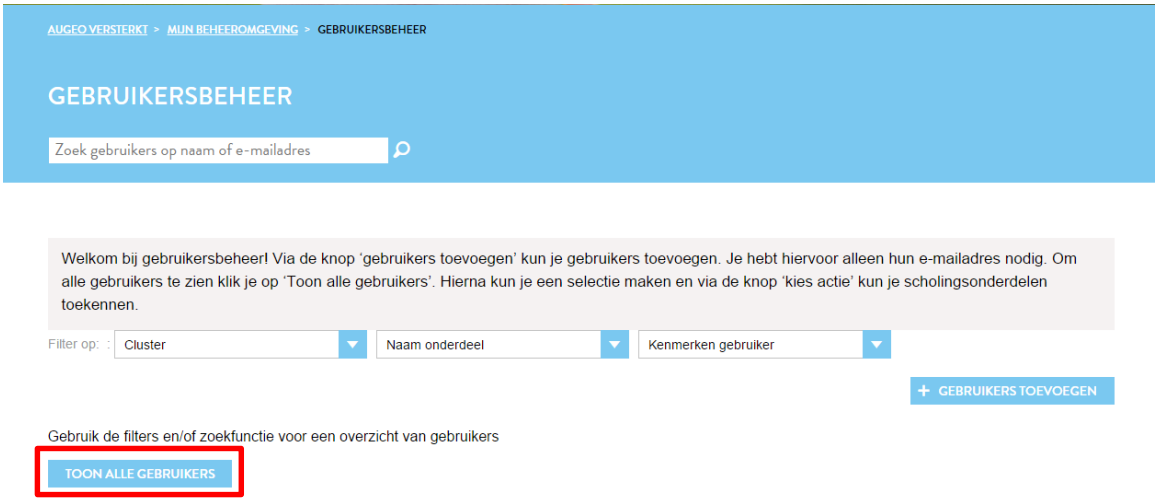
Om gebruikers te laten starten met een cursus moet je ze eerst toevoegen aan de Augeo academy. Ga hiervoor naar je beheeromgeving en vervolgens naar het onderdeel ‘Gebruikersbeheer’. Klik hier op de knop ‘Gebruikers toevoegen’ (zie paragraaf 2.2.2).



- Als je clusters hebt aangemaakt kun je bovenaan (via het dropdownmenu) het cluster selecteren waaraan je gebruikers wilt toevoegen.
- Gebruikers toevoegen doe je door de e-mailadressen van de gebruikers onder elkaar in het witte scherm toe te voegen.
- Je kunt gebruikers alleen toevoegen met een nieuw e-mailadres. Voeg je een gebruiker van wie het e-mailadres al bekend is in het systeem, dan krijg je een waarschuwing. Dit kun je oplossen door de gebruiker met een ander e-mailadres toe te voegen. Je kunt de gebruiker ook vragen of hij een ander e-mailadres aan zijn bestaande account wil koppelen. Vervolgens nodig je de gebruiker opnieuw uit met het eerste e-mailadres.
- Zodra gebruikers toegevoegd zijn, ontvangen zij een e-mail met het bericht dat er een account voor hen is aangemaakt bij Augeo academy. Zij ontvangen ook een wachtwoord waarmee ze kunnen inloggen. De eerste keer dat ze inloggen wordt hen gevraagd hun profiel compleet te maken, waarna ze aan de slag kunnen. Ze ontvangen vanaf dit moment in ieder geval al het Augeo Magazine (zie paragraaf 2.2.7).

3.2 Gebruikers scholing toekennen (Stap 10)

Bij gebruikersbeheer kun je gebruikers uitnodigen om scholing te volgen. Klik eventueel eerst op ‘Toon alle gebruikers’ om de gebruikers te tonen.



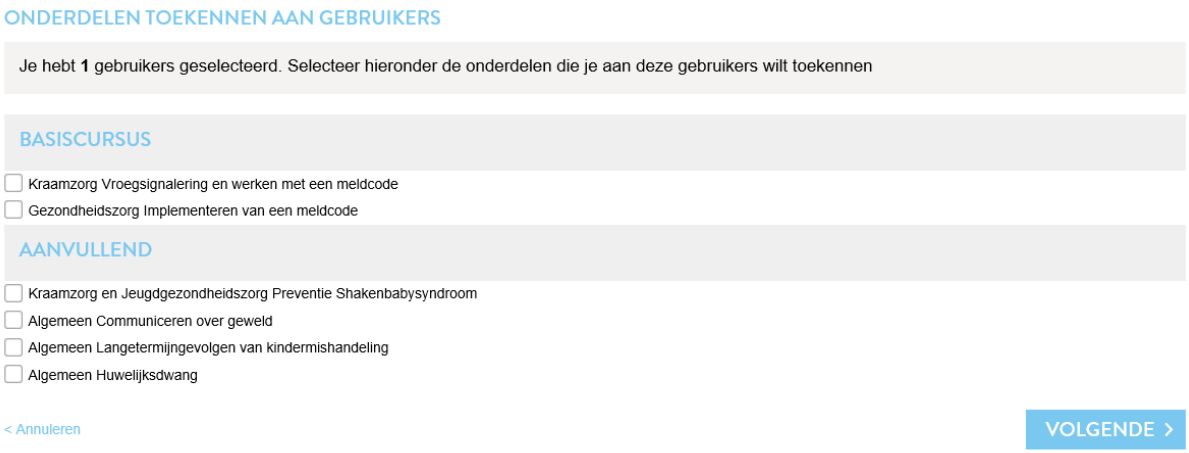
Je ziet nu voor elke gebruiker welke scholing hij al heeft:



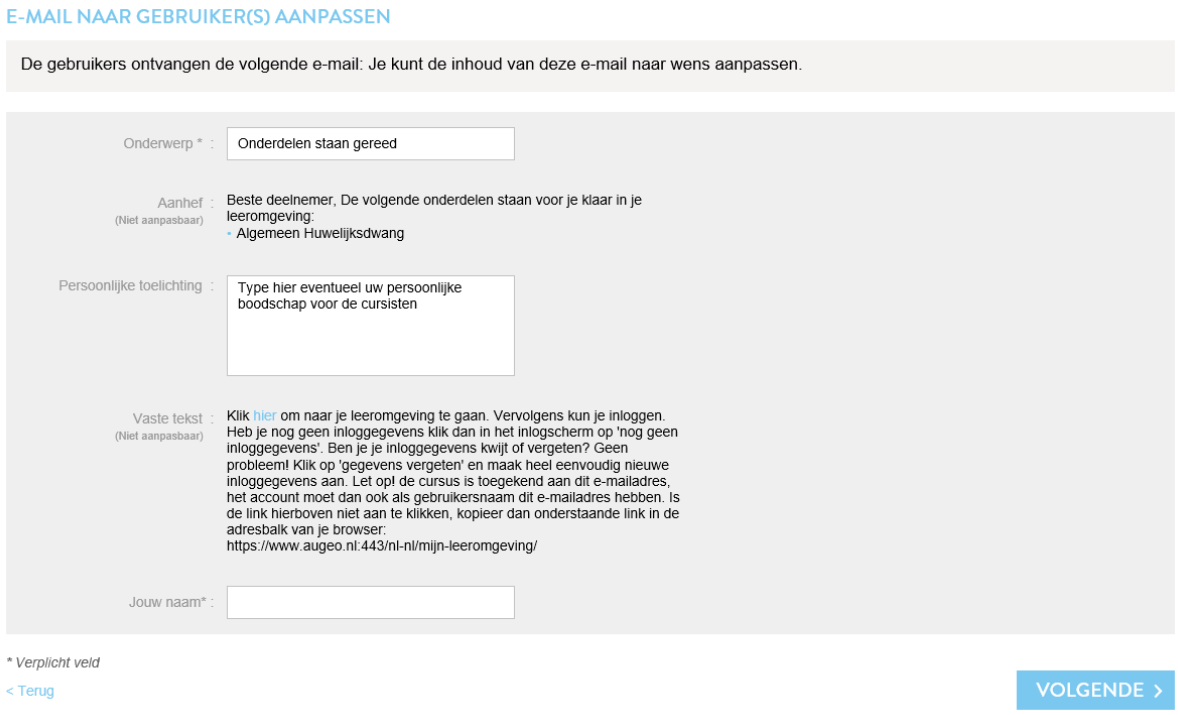
De gebruiker in het voorbeeld hierboven heeft twee onderdelen en is hiermee nog niet gestart. Je kunt deze gebruiker nu selecteren door een vinkje te zetten in het hokje voor zijn naam. Als je alle gebruikers in één keer wilt selecteren, dan zet je een vinkje in het blauwe blokje bovenaan de lijst:



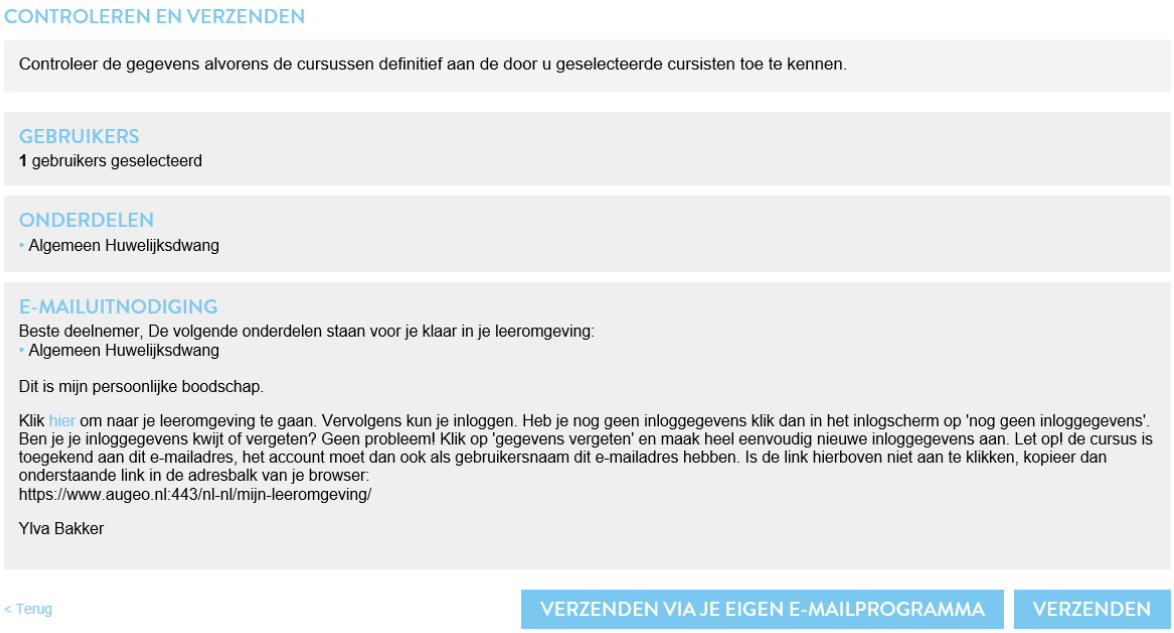
Nadat je gebruikers hebt geselecteerd verschijnt het dropdownmenu ‘Kies actie’. Als je hierop klikt, kun je verschillende acties kiezen, waaronder ‘onderdelen toekennen’. Selecteer je deze actie, dan verschijnt het volgende scherm:



- Vink een of meer onderdelen aan die je wilt toekennen aan de gebruiker(s) die je hebt geselecteerd. Let op: Een gebruiker kan elk onderdeel maar 1 keer krijgen. Je krijgt vanzelf een melding als je een gebruiker twee keer hetzelfde onderdeel wilt geven.
- Klik op ’Volgende’ om naar de volgende stap te gaan.



- Je ziet de mail die de gebruikers gaan ontvangen. In het middelste deel kun je zelf tekst toevoegen. Ook kun je het onderwerp van de mail aanpassen en je naam toevoegen. We raden je aan om hier een link toe te voegen naar de gebruikershandleiding, te bereiken via ‘ondersteuning’ in het groene topmenu op onze website www.veiligthuisacademie.nl.
- Klik op ’Volgende’ om naar de volgende stap te gaan.



Je ziet op het scherm:

- hoeveel gebruikers welke onderdelen krijgen;
- en de tekst van de e-mail die wordt verstuurd.

Onderaan staan twee knoppen. Als je op verzenden klikt, wordt de uitnodigingsmail verstuurd. Soms lukt het niet om de e-mail via het systeem te verzenden. Dan is er nog een tweede optie: de knop ‘Verzenden via je eigen mailprogramma’. Hier kun je de e-mailadressen kopiëren en plakken en versturen via bijvoorbeeld Outlook.

NB: Als een gebruiker de mail niet heeft gekregen, kan hij toch beginnen met zijn scholing. Hij kan zichzelf dan registreren als cursist. Daarbij moet hij dan wel het e-mailadres gebruiken waar de uitnodiging naar is verstuurd.

3.3 Bewijs van deelname

Alle gebruikers ontvangen na het afronden van een blok een Bewijs van deelname. Op dit certificaat staat (indien van toepassing) de hoogst behaalde score, maar niet of deze score voldoende of onvoldoende is. Dat betekent dat iedereen altijd een certificaat krijgt, ongeacht de score. Het is aan organisaties zelf om eisen aan de scholing te stellen.

4. ONDERSTEUNING DOOR AUGEO ACADEMY

Augeo academy wil haar gebruikers zo goed mogelijk ondersteunen bij het doorlopen van de scholing. We doen dit op een aantal manieren. In dit hoofdstuk lees je welke praktische ondersteuning Augeo academy biedt.

4.1 Veelgestelde vragen (FAQ's)

Bij vragen kan een gebruiker in eerste instantie het beste de Veelgestelde vragen (FAQ's) bekijken op het vragengedeelte van onze website. Hier vind je een overzicht van de meest gestelde vragen over de online cursussen. De FAQ's zijn te bereiken via 'ondersteuning' in het groene topmenu op onze website www.veiligthuisacademie.nl.

4.2 Handleiding

Ook kunnen gebruikers met vragen over inloggen in de Augeo academy en het volgen van de online scholing, de handleiding voor gebruikers raadplegen. Hierin wordt aan de hand van screen shots stapsgewijs uitgelegd hoe een gebruiker aan de slag kan in de Augeo academy, de online leeromgeving van Augeo. Ook de handleidingen zijn te bereiken via 'ondersteuning' in het groene topmenu op onze website www.veiligthuisacademie.nl.

4.3 Helpdesk

Staat de vraag van een gebruiker niet tussen de Veelgestelde vragen, dan kunnen gebruikers tijdens kantooruren contact opnemen met de helpdesk van Augeo academy. De helpdesk is bereikbaar via e-mailadres helpdesk@augeoacademy.nl of via telefoonnummer 030 – 692 71 21.

Krijgen wij een melding binnen tijdens kantooruren, dan krijgt de gebruiker nog dezelfde dag een reactie. Hierin vermelden we - indien bekend - wat de verwachte tijd is waarbinnen we het probleem kunnen oplossen. Ook geven we dan eventuele tips. Augeo academy streeft ernaar om problemen altijd binnen 24 uur op te lossen. Bij complexe problemen is dit echter niet altijd mogelijk. Het streven is dan deze binnen een week op te lossen.