



Opleiding Klantmanager Werk

Opleiding Klantmanager Werk (5 dagen)

De doelstelling van de Participatiewet is om mensen met arbeidsvermogen naar werk toe te leiden, bij voorkeur naar regulier werk. Werk is voor veel mensen één van de meest aansprekende vormen van meedoen in de maatschappij. Wanneer mensen niet op eigen kracht kunnen participeren, is daar een taak voor de gemeente weggelegd.

Uitgangspunt van de Participatiewet is dat de weg naar werk zo kort mogelijk is. Dat betekent dat iedere cliënt tussen de 18 en pensioengerechtigde leeftijd elke vorm van arbeid waartoe hij in staat is moet accepteren. Het college draagt zorg voor het ondersteunen bij arbeidsinschakeling en indien nodig het aanbieden van voorzieningen aan cliënten gericht op de kortste weg naar algemeen geaccepteerde arbeid.

Tijdens deze cursus wordt u meegenomen in de beschikbare instrumenten, wij laten de dwarsverbanden zien. Belangrijkste doel van de Participatiewet is het voorkomen van de instroom, realiseren van uitstroom en dat voor een bredere doelgroep. Ga er maar aan staan!

Er is veel wet- en regelgeving voor dit beleidsterrein. Er bestaat bovendien een toenemende vraag om maatwerk te leveren en om creatieve oplossingen te bedenken. Basis daarvoor is het hebben van voldoende kennis van wet- en regelgeving.

We bieden daarvoor een **opleiding tot klantmanager Werk** aan. Een programma van vijf cursusdagen waarin aandacht is voor wet- en regelgeving, maar vooral ook voor de vertaling naar de praktijk. De praktische toepassing staat voorop.

Doel van de cursus

We bespreken de wet- en regelgeving, betrekking hebbend op re-integratie en participatie, met elkaar. Daardoor krijgen de deelnemers een volledig beeld van wet- en regelgeving. Dat is de basis voor het werken binnen dit beleidsterrein. We passen dat toe en verkennen de (on)mogelijkheden voor maatwerk en creativiteit. De deelnemers wordt daardoor een gedegen basis geboden van waaruit zij hun werkzaamheden verder kunnen verrichten.

Programma – dag 1

Algemene juridische inleiding

Dit onderdeel is een algemene inleiding in de hiërarchie van wet- en regelgeving in relatie tot de uitvoering van de Participatiewet. En bevat een introductie in de sociale zekerheid.

- Hiërarchie van wet- en regelgeving onder het bestuursrecht
- Algemene beginselen van behoorlijk bestuur
- Uitgangspunten en gebruik van bronnen
- Introductie sociale zekerheid
 - Werknemersverzekeringen
 - Volksverzekeringen

Participatiewet; basis en doel

Hier wordt de ontstaanshistorie van bijstandswetgeving geschetst en hoe de huidige doelstellingen van de participatiewet tot stand zijn gekomen. Hierbij wordt aandacht besteed aan de raakvlakken maar ook aan de ogenschijnlijke tegenstrijdigheden in de verschillende doelstellingen.

- Van het Kinderwetje van Van houten tot de huidige Participatiewet, de ontkerkelijking van de armoedezorg.
- Bijstand, basisvoorziening om te kunnen bestaan
- Algemeen geaccepteerde arbeid
- Doel van de participatiewet

Recht op bijstand

Wie heeft recht op bijstand, in dit onderdeel besteden we aandacht aan het verschil tussen algemeen noodzakelijke kosten van bestaan en bijzondere bestaanskosten en in hoofdzaak aan de rechtsvormende voorwaarden voor bijstand geplaatst in het perspectief van maatwerk, menselijke maat en individualisering.

- Noodzakelijke kosten van bestaan
- Rechthebbende artikel
- Individualisering, maatwerk en menselijke maat
- Nationaliteit en territorialiteit
- Uitsluiting van bijstand
- Niet noodzakelijke kosten van bestaan
- Voorliggende voorzieningen

Vaststelling, onderzoek en uitvoeringsbevoegdheden

Handelen van de overheid, zo ook van de gemeente, vloeit voort uit het legaliteitsbeginsel en het specialiteitsbeginsel. Bevoegdheden ontleen je aan de wet en deze moeten specifiek aan je zijn toebedeeld. Binnen welk kader kun je recht vaststellen, wat zijn daarin belangrijke kernwaarden en waaraan ontleen je de bevoegdheid.

- Vaststellingskader Participatiewet
- Onderzoeksbevoegdheid
- Rechtmatigheid vaststellen, niet straffen
- Herzien en intrekken
- Terugvordering en verrekening

Begrippen en rechtssubjecten

Hoe duidt je een rechthebbende in de bijstand en waarom is dat van belang. Enkele begrippen over de duiding van rechtssubjecten in relatie tot het belang van de daaraan verbonden rechten en plichten mede in relatie tot arbeidsinschakeling.

- Gezinsbegrip Participatiewet
- Alleenstaande
- Alleenstaande ouder
- Ten laste komen kind/kind
- Gezin
- Gelijkstelling gehuwden
- Gezamenlijke huishouding
- Duurzaam/niet-duurzaam gescheiden leven

Voorwaarden bijstand en middelen

Onder welke voorwaarden ontstaat het recht op algemene bijstand en wat telt nu wel of niet mee voor de bijstandsuitkering. Premies bij arbeidsinschakeling en inkomstenvrijlating als uitstroombevorderend instrument.

- Paragraaf 2.2 Rechthebbenden
- Voorwaarden artikel 19 Pw
- Middelen
- Inkomen Vermogen

Bijzondere bijstand

Niet iedereen heeft dezelfde noodzakelijke kosten van bestaan. Het individuele afstemmingsprincipe van bijstand komt tot uiting in de bijzondere bijstand. Belangrijke elementen in de beoordeling zijn de onvoorzienbaarheid en het incidentele karakter van deze bijstandsverlening.

- Incidenteel
- Hoofdvragen beoordeling
- Kostensoorten, noodzaak en voorliggende voorziening

Programma – dag 2

Inleiding re-integratie

Re-integratie is een breed begrip met een scala van uitleg en inzetmogelijkheden. Voornamelijk het activeringsaspect van re-integratie is leidend in de uitvoering van de klantmanager werk. Daarbij is niet alleen de maatschappelijke context van belang maar ook economische, zorg, culturele, psychologische, filosofische en sociologische aspecten. De zingeving van werk gaat verder dan enkel het verdienen van een inkomen, het geeft ook perspectief.

- Doel en nut van werk en re-integratie
- Re-integratie sporen
- Betrokken uitvoerders
- Re-integratie proces, balans ondersteuning en handhaving
- Agogiek van re-integratie, thema's en technieken
- Kostensoorten, noodzaak en voorliggende voorziening

Verplichtingen

De bijstandsverlening kent een uitgesproken noodzakelijkheidskarakter. Om die reden worden verplichtingen in het kader van wederkerigheid in de verantwoordelijkheid voor de situatie opgelegd. Het is niet zo dat je aan de zijlijn kunt staan, van iedereen wordt verwacht een bijdrage te leveren en zich in te spannen. Heb je bijstand dan ben je per definitie beschikbaar voor werk, hoe groot of klein je mogelijkheden ook zijn.

- Doelmatigheid van verplichtingen
- Tegenprestatie
- Arbeids- en re-integratieverplichtingen, geüniformeerd en niet geüniformeerd
- Arbeids- en re-integratieverplichtingen, uitzonderingen
- Aanvullende plichten, arbeidsinschakeling en verantwoorde besteding

Onderzoek arbeidsmogelijkheden

De gedachte dat iedereen vanuit de bijstand aan het werk moet gaan wordt door de praktijk weleens gelogenstraft. Om te komen tot een goed plan om iemand daadwerkelijk daar te brengen is een deskundig vooronderzoek essentieel, niet alleen om te beoordelen of mensen onder een doelgroep voor bijzondere ondersteuning vallen maar ook om de invloed van tijdelijke arbeidsbelemmeringen te duiden. De inzet van een arbeidsdeskundige is daarbij een essentieel onderdeel waar bij voorkeur ook van praktijkplaatsen gebruik wordt gemaakt.

De doelgroep

De Participatiewet bedient niet alleen mensen die regulier aan de slag kunnen maar ook mensen die door een medische, psychische of verstandelijke belemmering ondersteuning nodig hebben om te werken.

- Doelgroep regulier/NUG
- Nieuw arbeidsbeperkt/Beschut werk
- VSO/Pro

Voorzieningen

Voorzieningen in de Participatiewet bieden ondersteuning bij arbeidsinschakeling en zekerheid over de kaders waarbinnen voorzieningen kunnen worden ingezet. Deze voorzieningen zijn de paraplu waaronder de uitvoering re-integratie voor alle doelgroepen kan worden ingericht. In de toekomst zal deze kadering alleen maar groeien met het oog op rechtszekerheid en kwaliteitsborging. Naast voorzieningen voor werknemers zijn er ook specifieke voorzieningen voor werkgevers, op dag 3 van deze opleiding besteden we aandacht aan een aantal van de voorzieningen die in het Breed Offensief van belang zijn.

- Wettelijke voorzieningen
- Sociale activering
- Ondersteuning bij arbeidstoeleiding
- Ondersteuning bij arbeidsinschakeling
- Participatieplaats
- Loonkostensubsidie
- Jobcoaching
- Beschut werk
- Leer-werkplek
- Overige voorzieningen

Programma – dag 3

Maatregelen, een gedragscorrectie

Maatregelen opleggen is individualiseren in de vorm van het afstemmen van de bijstand. Het is naast de afstemming van de bijstand op feiten en omstandigheden een afstemming op het gedrag van belanghebbende. Belangrijk om te onthouden, als er geen straf is dan dus ook geen schuldvraag.

- Grondslagen in wet en verordening
- Moment van afstemming
- Geharmoniseerde verplichtingen, omvang en recidive
- Verwijtbaarheid, geen schuld maar causaliteit
- Dringende redenen, de (on)omkeerbaarheid
- Niet-geüniformeerd, welke verplichtingen
- Procedure maatregel
- Taaleis, een bijzondere maatregel

Inclusiviteit en integraliteit

Inclusiviteit en integraliteit is een bredere maatschappelijke ontwikkeling die wereldwijd is ingezet om plek te bieden aan iedereen in alle aspecten van onze samenleving ongeacht belemmeringen. Dit denken in mogelijkheden heeft al enkele jaren invloed in hoe we denken over arbeidsparticipatie.

In dit onderdeel nemen we u mee in de achtergronden en verschillende vormen van belemmeringen en bijpassende (verrassende) regelingen.

- Inclusiviteit door arbeidsparticipatie
- Integraliteit in het sociaal domein
- Verordeningen en plannen
- Plan van aanpak/perspectief bieden

Breed offensief

Na de invoering van de Participatiewet en de daarbij komende verschuiving van doelgroepen uit WSW en van het UWV naar gemeentes is een kwaliteitsimpuls nodig om gemeentes te faciliteren in de complexere uitvoering. Van politieke voorkeur naar wetenschappelijke onderbouwing van de uitvoering.

- Banenafpraak en quotumregeling
- Doelgroepregister
- Loonkostenvoordeel
- Beschut werk
- Loonkostensubsidie, financiering en kwaliteitseisen
- No-risk polis
- Werkgeversdienstverlening
- Matching; skills, kansrijke beroepen, jobcreatie

Beleidskeuzes en uitvoering

De verschuiving van dienstverlening naar gemeentes werpt ook nieuwe uitdagingen op. Hoe verdeel je efficiënt de middelen en mensen over de doelgroep en wat is nu effectief. Landelijke sturing neemt toe alsmede de vak-ontwikkeling voor de klantmanager werk om meer methodisch te handelen.

- Dienstverleningsniveau
- Nadere regels re-integratie
- Methodisch handelen (zowel doelmatig als rechtmatig)

Actualiteit

De ontwikkelingen in de Participatiewet en de inzichten in re-integratie komen in een stroomversnelling als de investering vanuit het Rijk met behulp van VNG en Divosa blijven toenemen. Niet alleen wet- en regelgeving verandert met regelmaat, ook inzichten in effectieve methodes van activering blijven zich ontwikkelen. In dit onderdeel nemen we steeds nieuwe wisselende ontwikkelingen op. We besteden daarbij ook aandacht aan de vindplaatsen zodat u als professional op de hoogte kunt blijven.

Motiverende gesprekstechnieken (2 dagen)

“Het intern motiveren van de klant tot blijvende gedragsverandering”

Eén van de belangrijkste pijlers van de kanteling is dat gemeente en inwoners samen verantwoordelijk zijn voor het zoeken naar oplossingen voor problemen. Eigen verantwoordelijkheid en het versterken van zelfredzaamheid zijn hierbij erg belangrijk.

Motiverende gespreksvoering (MG) helpt hierbij. Er wordt uit gegaan van de kracht van de burger zelf om te bepalen welke keuze hij of zij maakt in zijn leven. Met deze techniek wordt de motivatie van burgers (op allerlei gebied) geëxploreerd en vergroot. Er wordt immers verwacht dat de burger anders tegen dingen aankijkt en dat vereist soms een gedragsverandering. MG helpt bij het ontstaan van commitment om de gewenste gedragsverandering te realiseren. Op die manier wordt de aanpak iets van de burger zelf in plaats van het aangeleverd krijgen van een pasklare oplossing.

Doel van de trainingdagen is om de klant in zijn kracht te zetten, uitstroom te vergroten en de klant (zonder dwang) te activeren. De tijd van ontzorgen laten we definitief achter ons en de eigen verantwoordelijkheid van de klant staat nu centraal.

Daarbij rijst de vraag, wat vraagt dat van mij als klantmanager (attitude, insteek, gespreksvoering)? Wat betekent eigen kracht en zelfredzaamheid? (Hoe inspireer je de klant, denk in mogelijkheden maar ook het aanspreken op verplichtingen). Wanneer kan/moet ik op mijn handen blijven zitten?

Hoe voer je deze gesprekken op een goede manier? De gespreksvoerder moet goed op de hoogte zijn van het aanbod en relevante wetgeving. Daarnaast moet het gesprek de vraag voldoende verhelderen, om tot een passende, acceptabele oplossing te komen. De rol van degene die voor de gemeente het gesprek voert, is veel meer die van de gids naar activering, dan die van de poortwachter naar voorzieningen. Niet meer (alleen) "zorgen voor", maar vooral "zorgen dat".

Dat valt nog niet mee. Zelfs wanneer aan deze vereiste vaardigheden wordt voldaan, lukt het niet altijd. De oorzaak hiervan ligt soms op het gebied van (gespreks-)vaardigheden maar zeker zo vaak op het vlak van overtuigingen. Wanneer gespreksvoerders niet overtuigd zijn van nut en noodzaak van de rol die zij moeten vervullen, worden vaardigheden ook niet effectief ingezet.

Onze unieke opzet

De opleiding die wij aanbieden zet naast het versterken van vaardigheden daarom ook in op het aanspreken van overtuigingen. Wat betekent de participatiesamenleving concreet voor de rol van de gemeente. Wat kunnen medewerkers met noties als "*meer met minder*" en "*eigen kracht*"? Hoe kijken deelnemers aan tegen maatschappelijke en individuele verantwoordelijkheid? Hoe kunnen we vormgeven aan een verschuiving van hulpverleners naar activeren? En hoe passen we dat effectief toe in onze klantgesprekken?

Resultaat

Door de combinatie van motiverende gesprekstechnieken en het aanspreken van overtuigingen zijn (en voelen) medewerkers zich aanmerkelijk beter uitgerust op het gesprek teneinde de klant te activeren en de uitstroom te vergroten.

Programma - dag 4

- Introductie MG; achtergronden en meerwaarde
- Voorwaarden voor succes; o.a. grondhouding professional
- De werking van MG; technieken en communicatiestijlen
- Persoonlijke sterkte-, en ontwikkelanalyse
- Persoonlijke leerdoelen; van bewustwording naar bekwaamheid
- Motiveren, inspireren en activeren
- Communicatiestijlen nader toegelicht en oefenen
- Focus aanbrengen; waar naartoe en wie bepaalt dat
- De relatie met de burger
- Verandertaal
- Casuïstiek en werken aan persoonlijke doelen

Programma - dag 5

- Bezwaartaal
- Omgaan met Weerstand en agressie en het verminderen hiervan
- Borging
- Zelfsturing en motivatie bevorderen; van ambivalentie naar veranderingsbereidheid
- Inzetten MG in het eigen werkveld binnen sociaal domein; praktische vertaalslag
- Casuïstiek; verdieping met lastige situaties
- Reflectie op de praktijk, theorie en persoonlijke ervaringen en doelen

Resultaat

- U bent bekend met MG; achtergronden en technieken
- U bent in staat een technieken en methoden MG toe te passen
- U kunt een praktische vertaalslag naar de eigen praktijk maken
- U bent bewust van uw eigen manier van MG; zowel sterktes als ontwikkelpunten
- U hebt extra bagage in uw rugzak om effectiever te communiceren
- U bent in staat burgers te motiveren om eigenaar te worden van eigen vragen/problemen
- U bent in staat bezwaren/weerstand te herkennen en deze te verminderen
- U hebt uw eigen doelen gehaald en ontwikkelpunten zijn veranderd in aandachtspunten
- U bent in staat om, samen met uw collega's, opgedane kennis levend te houden en via feedback steeds verder te ontwikkelen

Meer weten?

Voor meer informatie of een persoonlijke toelichting en kennismaking kunt u contact opnemen met Jeroen Busse, via telefoonnummer 055 – 799 80 30 of j.busse@marienburggroep.nl

Meer over ons; Wie zijn wij?

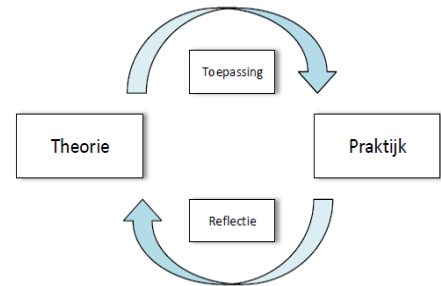
MariënborgGroep is een landelijke opleider voor gemeenten. Wij verzorgen opleidingen, trainingen, actualiteitendagen en masterclasses binnen de volgende domeinen:

Sociaal domein	Publieks- en burgerzaken	Juridische zaken
Ruimtelijk domein	Finance & control	Ambtelijk vakmanschap

Wij bieden drie vormen van leren en ontwikkelen aan: klassikaal, e-learning en blended learning.

Onze opleidingsvisie – specialist in maatwerk

Als ambtenaar word je steeds opnieuw uitgedaagd om in te spelen op veranderingen: je bent nooit uitgeleerd. De MariënborgGroep ontwikkelt en verzorgt innovatieve cursussen en trainingen die aansluiten op jouw dagelijkse praktijk. Wij zijn gespecialiseerd in maatwerktrajecten: graag denken wij met onze klanten mee om een antwoord op hun opleidingsvraag te bieden, een antwoord dat past in hun organisatie en dat het optimale leerrendement oplevert. De combinatie, van ons brede aanbod én onze speciale aandacht voor onze klanten, maakt de MariënborgGroep zo succesvol.



Kies voor erkende kwaliteit

Dit predicaat is een erkenning van de kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid van onze maatwerktrajecten. 100% van de ondervraagden geeft aan tevreden te zijn met het opleidingsprogramma, de docenten en de kwaliteit van de trainingen.



Praktijksituaties die vragen om een oplossing op maat

Met ruim 25 jaar ervaring binnen de (lokale) overheid kunnen we met trots zeggen dat we bij elke gemeente “in huis” zijn geweest. Laagdrempelig, daadkrachtig en met praktische hands-on oplossingen bieden wij maatwerk aan onze klanten. Onze adviespraktijk is gespecialiseerd in praktisch advies op elk domein met zichtbare focus en voordelen voor onze klanten.

Praktijkgericht

Kenmerkend voor ons aanbod is dat de trainingen en cursussen praktijkgericht zijn. Er is ruimte voor inbreng van eigen casussen. De combinatie tussen theorie en praktijk, de praktijkvoorbeelden en het gebruik van verschillende werkvormen maken onze trainingen interactief. We hebben een kwalitatief hoogstaande en gepassioneerde docentpool.

Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB)

Als erkende opleider van de NVVB ondersteunen wij gemeenten bij hun verantwoordelijkheden op het gebied van Burgerzaken en delen wij de ambitie om elke inwoner en ondernemer in Nederland een uitstekende dienstverlening te kunnen bieden.



Aantal cursisten per jaar 7500+	Samenwerking met gemeenten 340+	 /MariënborgGroep
---	---	--

