

Opleiding klantmanager werk en inkomen

Inleiding

De functie klantmanager werk en inkomen is een vak apart. Enerzijds dien je te beschikken over parate kennis om zo het recht op een bijstandsuitkering correct vast te stellen. Anderzijds dien je te beschikken over (gespreks-)vaardigheden om op die manier de situatie van betrokkene uit te vragen, maar ook om hem of haar te motiveren in de weg naar werk. De praktijkgerichte opleiding klantmanager werk en inkomen leidt je op tot volwaardig klantmanager. Deze opleiding bestaat uit vijf modules en een proeve van bekwaamheid.

Doelgroep

Wil je je om- of bijscholen tot klantmanager werk en inkomen? Dan is deze opleiding zeer geschikt. Voorwaarde voor deelname is dat je een hbo-opleiding hebt.

Leervorm

De opleiding bestaat uit meerdere groepslessen, die klassikaal op locatie en/of online worden aangeboden. Een online groepsles wordt verzorgd in een virtueel klaslokaal. Hier ontmoet je de docent en je mededeelnemers, waar aandacht is voor interactie en kennisdeling.

In groepsverband leren is samen leren, ervaringen delen, kennis opdoen en vaardigheden ontwikkelen onder begeleiding van een docent met praktijkervaring.

Module	Omschrijving	Duur
Module 1	De Participatiewet	4 dagen
Module 2	Voorliggende voorzieningen en belastingen	2 dagen
Module 3	Fraude en terugvordering	2 dagen
Module 4	Rapporteren en beschikken	1 dag
Module 5	Communicatievaardigheden	1 dag
	Proeve van bekwaamheid	1 dagdeel

Module 1: de Participatiewet

Deze basismodule voor de Participatiewet is voor iedereen die zijn carrière verder binnen deze wetgeving wil ontwikkelen. Wat komt er allemaal kijken bij een aanvraag om bijstand? Hoe bepaal je nou eigenlijk het recht op bijstand? Waar moet de aanvrager, maar ook de gemeente zich aan houden? Hoe zit het eigenlijk met de arbeidsverplichtingen en de weg naar werk? In deze module besteden wij aandacht aan de vaststelling van het recht op bijstand. En welke mogelijkheden de Participatie biedt om mensen weer zo snel als mogelijk aan het werk te krijgen.

In deze praktijkgerichte module besteden wij onder andere aandacht aan de volgende thema's:

- Inleiding in het bestuursrecht;
- Rechtmatigheid van de Participatiewet;
- De kring van rechthebbenden;
- Normensystematiek en de kostendelersnorm;
- Bijstandsverlening aan jongeren;
- Rechten, verplichtingen en sancties;
- Inkomen en vermogen;
- Bijzondere bijstand;
- Doelmatigheid van de Participatiewet;
- Het plan van aanpak;
- Inzetbare instrumenten.

Module 2: Voorliggende voorzieningen en Belastingen

Voordat een bijstandsuitkering voor de algemene kosten van levensonderhoud wordt toegekend (maar ook gedurende de bijstandsverstrekking), moet worden onderzocht of er zogenaamde 'voorliggende voorzieningen' zijn. Daarnaast neemt de Belastingdienst een steeds belangrijkere rol in bij het inkomen van een bijstandsgerechtigde. Zo is met de komst van de Participatiewet de alleenstaande oudernorm verlaagd en is de toeslag op grond van de Toeslagenwet (het kindgebonden budget) verhoogd. Heffingskortingen zorgen voor een hoger netto inkomen als betrokkene werkt. Tijdens deze module bespreken we een breed spectrum aan voorliggende voorzieningen en de fiscale regels die van invloed zijn op de uitkering.

In deze praktijkgerichte module besteden wij onder andere aandacht aan de volgende thema's:

- Hoe ziet het fiscale stelsel er uit;
- De verschillende definities in de Participatiewet en bij de Belastingdienst;
- Loonheffingskortingen en voorlopige teruggaaf van belastingen;

- De aanslag en de teruggaven;
- De toeslagen;
- Wat zijn voorliggende voorzieningen in de zin van de Participatiewet;
- Studiefinanciering (Wsf en Wtos);
- Werknemer en werkloosheid (WW, IOW en IOAW);
- Werknemer en ziekte (ZW, loondoorbetaling, WIA, Wet Wajong);
- Volksverzekeringen (AOW, AKW en ANW);
- Zorgverzekering.

Module 3: Fraude en terugvordering

Fraudepreventie is een belangrijk onderdeel in de uitvoering van de Participatiewet. Fraude mag tenslotte niet lonen en het draagt niet bij aan het maatschappelijke draagvlak voor de sociale zekerheid. Om die reden moet een fraudesignaal in een zo vroeg mogelijk stadium herkend worden. Dat betekent dat steeds meer de nadruk komt te liggen op preventie van misbruik. Hoe doe je dat als gemeente? En wat moet je doen als een te hoge bijstandsuitkering is uitgekeerd of dat er ten onrechte is uitbetaald? Wanneer is het college bevoegd om ten onrechte verstrekte bijstand terug te vorderen? Sinds de invoering van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving bestaat bij fraude de verplichting om terug te vorderen.

Aan bod komen onder andere de volgende onderwerpen:

- Fraudegevoelige onderwerpen, zoals woon- en leefsituaties en inkomen en vermogen;
- Bestandsgegevens zoals Suwinet, Inlichtingenbureau;
- Bestuursrechtelijke bewijsmiddelen;
- Terugvordering als verplichting of bevoegdheid;
- Herziening of intrekking van een besluit;
- Hoofdelijke aansprakelijkheid;
- Verjaringstermijn en de zes maanden-jurisprudentie;
- Bruto of netto;
- Mogelijkheden tot verrekenen;
- Terugvordering op grond van IOAW, IOAZ;
- De beslagvrije voet;
- Jurisprudentie.

Module 4: Rapporteren en beschikken

Het nemen van besluiten betekent veelal dat er een rapport en een beschikking gemaakt moeten worden. Het rapport en de beschikking vormen ook de basis voor juridische procedures.

Naast schrijfvaardigheid moet dan ook worden voldaan aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals het motiveringsbeginsel. In deze module bespreken we alle facetten van rapporteren en beschikken. In het eerste deel staat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) - aan de hand van praktijkvoorbeelden en jurisprudentie - op het programma. De Awb vormt de basis voor het overheidshandelen en heeft zijn doorwerking in rapporteren en beschikken.

We bespreken onder meer:

- Begripsbepaling van een rapport en een beschikking;
- De voorwaarden waaraan een rapport en beschikking moeten voldoen;
- De algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals bijvoorbeeld het motiveringsbeginsel;
- De gevolgen van het niet nakomen van de voorwaarden.

Het tweede deel staat in het teken van de praktijk. Een van de lastigste dingen is het op juiste wijze motiveren van een besluit. Sluit de motivering wel aan bij het besluit? Hoe doe je dat en waar moet je op letten? Voor jou kan de beschikking duidelijk zijn, maar begrijpt de betrokkene wel wat jij bedoelt? Handvatten voor taalgebruik en een logische opbouw zijn hierbij van groot belang.

Module 5: Communicatievaardigheden

Als klantmanager werk en inkomen voer je veel gesprekken met de burger. Omdat elk mens anders is heeft iedereen een andere benadering. Hoe zorg je ervoor dat je iemand motiveert om aan het werk te gaan? Hoe zet je iemand in zijn eigen kracht? En hoe ga je om met mogelijke agressie en weerstand? En hoezo reageert iemand zoals hij reageert? In deze training leer je gesprekstechnieken die je kunnen ondersteunen in dergelijke gesprekken.

In de module komen de volgende onderdelen aan bod:

- Algemene communicatievaardigheden en verschillende communicatiestijlen;
- Reflectie op je eigen houding en referentiekader;
- Het aangaan van de relatie met de gesprekspartner(s);
- Omgaan met 'bezwaartaal' en weerstand;
- Reflecteren, bevestigen en samenvatten, focus aanbrengen, richting bepalen, behouden van het initiatief en de regie tijdens het gesprek;
- Motivatie- en oplossingsgerichte technieken;
- Het komen tot en nakomen van afspraken en de afronding van het gesprek.

Proeve van bekwaamheid

Ben je benieuwd of je alle kennis en vaardigheden bezit die een klantmanager werk en inkomen hoort te hebben? En wil je een certificaat als bewijs daarvan? Dan kun je een proeve van bekwaamheid afleggen. Je krijgt intensieve en individuele feedback op de opdrachten. De proeve is een leerervaring op zich. En dus ook interessant als je al ervaring hebt als klantmanager werk en inkomen.

Kennistoets = 1,5 uur (excl. zelfstudie)
Het gesprek (voorbereiding, uitvoering en nabespreking) = 2 uur
Verslaglegging = 1,5 uur

Resultaat

Je ontvangt een certificaat, indien je minimaal 80% van de opleiding hebt bijgewoond en de proeve van bekwaamheid met goed gevolg hebt afgelegd.

Studiekosten

De kosten voor de opleiding (zie website) zijn vrij van btw en inclusief lesmateriaal, koffie/thee/frisdrank en lunchbuffet. Deze prijs is inclusief de proeve van bekwaamheid.

Informatie en advies

Wil je meer weten? Wil jij je inschrijven? Of wil je eerst advies? Voor meer informatie kan je contact met ons opnemen. Onze opleidingsadviseur geeft een advies op maat, passend bij jouw situatie. Je bereikt ons via telefoonnummer (030) 767 00 16 of door een mail te sturen naar academie@bendergroep.nl.