

Training communicatie met inwoners bij vroegsignalering schulden

Inleiding

Op 1 januari 2021 is vroegsignalering opgenomen in de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs). Het is nog steeds zo dat inwoners ongeveer 5 jaar wachten voordat ze schuldhulp vragen. Dan hebben ze als 14 schuldeisers en is de schuld opgelopen tot 40.000 euro. Met vroegsignalering is het doel dat mensen met financiële zorgen of schulden eerder in beeld komen en passende hulp krijgen. De gemeenten zijn verplicht vroegsignalering op te pakken. In de wet is geregeld maatschappelijke partners (woningcorporaties, verzekeraars, energiebedrijven etc.) signalen mogen – en moeten – uitwisselen over bewoners die betalingsachterstanden hebben. Bereiken deze signalen een bepaalde grens dan moet de gemeente het gesprek met de inwoner aangaan. Maar hoe voer je zo'n gesprek? Daarover gaat deze training.

Doelgroep

De training is bestemd voor professionals die in kader van vroegsignalering bij schulden in gesprek gaan met inwoners van hun gemeente.

Leervorm

De training wordt verzorgd door een trainer uit de uitvoeringspraktijk en biedt veel ruimte voor praktijkcasussen en onderlinge discussies. Praktijksituaties worden geoefend met de inzet van een acteur.

Blended learning

Bender gelooft in de kracht van klassikaal onderwijs, of dit nu fysiek of online is. Onderlinge interactie en discussie is essentieel voor een goede kennisoverdracht en het aanreiken van vaardigheden. We zetten hierbij heel gericht instrumenten in als e-learning, webinars, podcasts en webspecials (korte online verdiepingssessies). Deze training wordt, gelet op de benodigde interactie om optimale kennisoverdracht te garanderen, in beginsel in fysieke vorm verzorgd. Mocht dat door nieuwe coronamaatregelen niet mogelijk zijn, dan beschikken we over de Bender Studio.

De Bender Studio

Bender heeft op haar locatie in Utrecht een eigen studio met professionele video- en audioapparatuur. Hiermee wordt een maximale beeld- en geluidskwaliteit van iedere training gegarandeerd. Om tot een optimale digitale didactiek te komen van onze online trainingen hanteren wij de volgende uitgangspunten:

1. Bender gelooft in afwisseling in leervormen om tot het maximale leerrendement te komen. Bender hanteert in iedere webinar: video's, kleine clipjes in meerkeuze vragen, break-out sessies, live chatsessies. Door de hoogwaardige kwaliteit van de hardware (video en audio) en software is Bender in staat tot een professioneel, afwisselend en soepele online training te komen.
2. Onze webinars zijn sterk afgestemd op de praktijk van de professional. Bender gelooft in de combinatie van gerichte kennisoverdracht en het aanreiken van effectieve vaardigheden, het in de praktijk toepassen en het terug kunnen kijken van de eigen prestatie. De inzet van video acht Bender hierin essentieel. Met inachtneming van privacy van deelnemers, is het altijd mogelijk om de integrale webinar terug te zien in de beveiligde omgeving van de Bender Academie.

Groepsgrootte

In het kader van optimale kennisoverdracht gaat de Bender Academie uit van maximaal 12 deelnemers. Dit geldt ook voor de webinars, daar de praktijk inmiddels heeft uitgewezen dat een grotere groep juist online niet effectief is.

Programma

De *Training communicatie met inwoners bij vroegsignalering schulden* ziet er als volgt uit.

Ochtendgedeelte: de theorie

Gedurende het ochtendgedeelte komen onder meer de volgende onderwerpen aan de orde:

- het wettelijk kader rondom vroegsignalering
- reacties op een vroegsignaleringsgesprek en de redenen daarachter
- hoe open je het gesprek?
- hoe laat ik de gesprekspartner luisteren?
- hoe realiseer ik een gelijkwaardige dialoog?
- hoe regisseer ik de inhoud en duur van het gesprek?
- de fasen van motivatie
- hoe breng in belangrijke informatie over?
- hoe motiveer ik de inwoner hulp te aanvraadden?

- hoe ga ik om met weerstand?
- hoe ga ik om met een gesprek zonder het beoogde resultaat?

Middaggedeelte: de praktijk

Tijdens het middaggedeelte wordt het geleerde in de praktijk gebracht. Dit gebeurt met behulp van een ervaren trainingsacteur, waarmee praktijksituaties worden gesimuleerd. Iedere deelnemer krijgt een oefening, terwijl de overige deelnemers observatieopdrachten krijgen. De trainer geeft gerichte feedback en verdiept waar nodig de theorie.

Resultaat

Aan het eind van deze training beschik je over praktische instrumenten en kennis om een gesprek met een inwoner in het kader van vroegsignalering aan te voeren.

Data

De training duurt één dag.

Studiekosten

De kosten voor de cursus (zie website) zijn vrij van btw en inclusief lesmateriaal en (bij fysieke cursusdagen) koffie/thee/frisdrank en lunchbuffet.

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.