



VAKOPLEIDING KLANTMANAGERS SOCIAAL DOMEIN

Het sociaal domein is continu in beweging. Met bezuinigingen en een focus op ontwikkeling, meer aandacht voor menselijke maat en de Participatiewet in Balans. Het vak van de professionals in het sociaal domein wordt ook steeds meer als een echt vak gezien, met meer **autonomie**, **discretionaire ruimte** en een steeds **grotere en complexere groep cliënten**.

Dit vraagt ook veel van klantmanagers: want hoe neem je de ruimte om vanuit de **menselijke maat** te werken? **Hoe verbind je de belangen en 'werelden' van de cliënt, arbeidsmarkt en wet- en regelgeving met elkaar?**

Deze leergang biedt je hier **evidence based** handvatten voor. Met als **voordeel**:

- ✓ Werken vanuit een gemeenschappelijke taal met interne en externe collega's
- ✓ Congruentie in het denken en doen binnen de hele organisatie
- ✓ Meer onderling begrip, meer werkplezier, meer resultaat
- ✓ Minder onderstroom, meer focus, meer samenwerking

EVIDENCE BASED

Methodisch handelen is een gestructureerde manier van werken die helpt om doelen te bereiken en problemen effectief op te lossen. Dit heeft veel voordelen:

- ✓ Transparant en een beter overzicht over het proces
- ✓ Effectieve interventies: methodisch handelen stelt de professional in staat om gefundeerde beslissingen te nemen, interventies te monitoren en bij te stellen waar nodig
- ✓ Betere en duurzame resultaten voor de cliënt

Het **Integratief Gedragsmodel (IGM)** dient hierbij als waardevol instrument, omdat het helpt om gedrag te begrijpen en interventies nauwkeurig af te stemmen op de behoeften van de cliënt.



De vakopleiding is al eerder ingezet bij de **Gemeente Amsterdam** en met succes! Klantmanagers geven aan een nieuwe, prikkelende kijk op hun rol te hebben gevonden, met praktische handvatten voor hun dagelijkse werk:

"We merken dat collega's het echt waarderen. Ze vinden het gaaf, hoewel het ook intensief is. En ik hoor dat ze het fijn vinden om eindelijk eens samen de tijd te hebben om zich in het vak te verdiepen."

VOOR WIE?

De vakopleiding biedt een unieke kans om de professionele vaardigheden van uw medewerkers te versterken, zodat zij nog beter in staat zijn om inwoners effectief te ondersteunen en te begeleiden. Door praktijkgerichte aanpak, toegespitst op de specifieke uitdagingen en dynamiek binnen uw gemeente, zorgt de vakopleiding ervoor dat uw team optimaal kan bijdragen aan de doelstellingen van uw gemeente.

De vakopleiding is relevant voor zowel de beginnende klantmanager als de meer ervaren klantmanager.

VIER ELEMENTEN

De vakopleiding bestaat uit:

- ✓ 1 individuele intake met de klantmanager waarin persoonlijke doelen worden besproken
- ✓ 6 dagen training op locatie
- ✓ Coaching on the job samen met een collega
- ✓ Individuele opdrachten

We introduceren en verdiepen theorie, modellen en technieken. En gaan vooral met elkaar reflecteren, oefenen en experimenteren. Uitgangspunt is leren en ontwikkelen.

ZINZIZ
ONDERZOEK • INNOVATIE • ONTWIKKELING

ZES THEMA'S



Hoe ziet een vakopleiding eruit? Dit is afhankelijk van jouw wensen! Je kunt denken aan de volgende thema's:

- 1) Ik als klantmanager
- 2) De klant begeleiden in de context van de Participatiewet
- 3) De klant leren kennen en plan maken
- 4) Regie voeren op het proces & trajecten
- 5) Communiceren met de klant en collega's
- 6) Organisatiecultuur en kernwaarden
- 7) Stevig staan nu & in de toekomst

Tussendoor is er steeds gezamenlijke reflectie op praktijk-situaties en de communicatie en samenwerking met collega professionals.



PRAKTISCHE INFO

Doorlooptijd	5 maanden
Tijdsinvestering	2 – 2,5 dag per maand
Accreditatie	96 KRSD-punten
Locatie	Op locatie
Vereisten	Werkzaam als klantmanager in het sociaal domein

