**Aanvragen boven EUR 1.000-**

**Groen: Administratie medewerker**

**Blauw: (UWV)-adviseur bij WCR**

**Digitale aanvraag**

**Mailbox Werkcentrum vragen**

Administratie medewerker bekijkt de aanvraag en checkt of dit een scholingsvraag is.

Geen scholingsvraag: Verzoek afhandelen door administratie medewerker of overdragen naar de juiste ontvanger.

Wel scholingsvraag: Administratie medewerker stuurt mail “Aanvraag Scholing aanleveren Informatie en Documentatie” naar klant de met de volgende documentatie en verzoek tot informatie:

* Aanmeldingsformulier
* Formulier “Geen bezwaar”
* Informatiedocument “Waar moet een offerte aan voldoen”
* Indien van toepassing: Verkorte inschrijving UWV (in het geval van NUG)
* CV
* Loonstrook/ ZZP inkomensgegevens afgelopen 6 mnd
* Kopie legitimatiebewijs incl. BSN

**Scholingsaanvraag klant**

Mail komt binnen bij administratie medewerker en zij checkt of de volgende documenten zijn meegestuurd:

* Volledig ingevuld en ondertekend aanmeldingsformulier
* Volledig ingevuld en ondertekend formulier “Geen bezwaar”
* Offerte van de betreffende opleiding
* Indien van toepassing: Verkorte inschrijving UWV
* CV
* Loonstrook/ ZZP inkomensgegevens afgelopen 6 mnd
* Kopie legitimatiebewijs incl. BSN

Als er zaken ontbreken stuurt de administratie medewerker een mail “Aanvraag Scholing incompleet” naar de klant met toelichting en verwijdert de aanvraag uit de mailbox.

Als alle documenten aanwezig zijn en ingevuld en getekend zijn dan zet de administratie medewerker de aanvraag door naar de adviseur. De administratie medewerker zet de naam van de klant op de Excel-lijst. Hierbij wordt ook de naam van de adviseur gezet en de datum van verdeling.

**Gespreksvoorbereiding**

De adviseur bereidt een (telefonisch) klantgesprek voor. In deze voorbereiding wordt meegenomen:

* Zijn de documenten juist ingevuld
* Zijn er voorliggende voorzieningen (zo ja dan warme overdracht naar Weco, zie proces?)
* Is de aanvraag haalbaar/realistisch
* Hoe ziet de motivatie van de klant eruit
* Valt de aanvraag binnen het palet aan opleidingen die beschikbaar zijn volgens UWV/Edubookers (zo niet: extra motivatie vragen bij klant voor keuze opleider)

**Adviesgesprek**

De adviseur neemt binnen 3 werkdagen na datum verdeling contact op met de klant. Dit is een adviesgesprek wat vastgelegd wordt in een Word-bestand. In het Word bestand komt te staan: NB géén toezeggingen doen richting klant!

* Naam van de klant
* Gespreksdatum
* Gespreksverslag
* Gegeven advies van de adviseur zowel positief als negatief

Als de klant niet opneemt bij een contact-poging:

* Bellen/ voicemail inspreken
* Mail “Aanvraag Scholing verzoek contact opnemen” sturen met verzoek contact op te nemen (binnen 1 week).

De adviseur agendeert in haar agenda wat de deadline voor een klant reactie is. Als de klant binnen deze termijn contact heeft opgenomen kan de aanvraag verder in gang worden gezet met het voeren van het adviesgesprek.

Als klant na 1 week niet heeft gereageerd:

Adviseur noteert op de registratielijst van de administratie bij “bijzonderheden” dat klant niet heeft gereageerd op de contactpogingen + welke data de adviseur contact heeft gezocht. Adviseur delete het dossier.

**Positief advies**

Uit het adviesgesprek blijkt dat er een positief advies is en de aanvraag kan verder in het proces. Dan kan de adviseur een klantdossier compleet maken met de volgende gegevens:

* Aanmeldingsformulier ingevuld en ondertekend door klant
* Offerte van de betreffende opleiding
* Curriculum Vitae van de klant
* Positief advies van de adviseur/ Word Document Adviesgesprek
* Ingevuld en ondertekend formulier “Geen bezwaar”
* Kopie ID
* Indien van toepassing: Verkorte inschrijving UWV?

**Aanvraag indienen bij de Adviescommissie**

Adviescommissie bijeenkomsten (wekelijks).

*Ook kan de adviescommissie worden gevraagd voor intervisie op casus niveau.*

De adviseur kan het klantdossier uploaden in Share Point, in de map Adviescommissie, onder de datum waarop de adviseur wenst dat dit dossier besproken wordt binnen de adviescommissie. (Elke donderdagochtend komt de adviescommissie bij elkaar).

De adviescommissie bestaat uit deelnemers vanuit:

* Leerwerkloket (stemrecht)
* UWV (stemrecht)
* Vakbond (adviesrecht)
* Gemeente (stemrecht)

De voorzitter van de adviescommissie is een collega van het UWV of van de gemeente.

Indien er verdeeldheid over het besluit is organiseert de voorzitter een stemronde, waarbij “meeste stemmen gelden” telt.

De administratie medewerker maakt de agenda voor de adviescommissie met daarin opgenomen welke aanvragen er worden besproken op die betreffende bijeenkomst. De administratiemedewerker stuurt de agenda naar de deelnemers van de adviescommissie (zijn ingeroosterd) en de betreffende adviseurs die de aanvragen inbrengen. (Incl. toevoegen van MS-teams link)

De administratie medewerker is ook aanwezig bij de vergadering.

De adviseur die haar casus op de agenda heeft gezet is aanwezig bij de vergadering en licht de aanvraag toe.

Uitkomsten van de adviescommissie:

Niet goedgekeurd

Adviseur stemt af met Operationeel manager of Fondsmanager over de reden van afwijzing en hoe deze te verwoorden richting aanvrager.

Adviseur belt de klant en legt e.e.a. uit. Indien klant het niet eens is en een klacht wil indienen dan kan dit bij de moederorganisatie. Klachtenprocedure te vinden op Share Point/RIO.

Dossier moet volledig incl. vastgelegd negatief advies in Share Point gezet worden.

On hold

De adviseur belt na afloop van de bijeenkomst met de klant om aanvullende informatie te verzamelen (n.a.v. eventuele vragen/opmerkingen/feedback van de commissie leden). (Indien klant niet opneemt ga naar processtap “adviesgesprek de klant neemt niet op.”

Zodra de adviseur de aanvullende informatie heeft naar aanleiding van een gerichte vraag/ gericht antwoord dan kan de adviseur de verkregen informatie via mail delen met de adviescommissie leden en vragen of zij akkoord zijn.

Dit akkoord moet vóór het eind van de volgende dag teruggegeven worden aan de adviseur. Hierbij geldt: geen reactie vóór einde van de volgende werkdag, dan is het een akkoord van het betreffende adviescommissie lid.

Deze aanvragen moeten wekelijks door de administratie medewerker worden gecheckt en reminders gestuurd naar de adviseur.

Goedgekeurd

Adviseur belt na afloop van de vergadering de klant en deelt de uitkomst van de adviescommissie. Ook wordt er een bevestigingsmail “Bevestiging mail Klant” gestuurd door de adviseur naar de klant én de betreffende opleider “Bevestiging mail Opleider.”

De administratie medewerker organiseert de inkoop in het systeem en zet de informatie op de inkooplijst en geeft hierbij aan of de inkoop via Edubookers verloopt of via het UWV. Voor de gemeente adviseur zijn de inkoop en de aanvraag hiermee afgerond. Voor de UWV-adviseur volgt het verdere UWV-proces. (= bekend bij UWV-medewerkers)

**Nazorg**

De administratie medewerker zet op de inkooplijst de einddatum van de opleiding (is opvraagbaar via Edubookers. Bij inkoop UWV, moet de UWV-adviseur zelf een taak aanmaken om het geautomatiseerde proces bij UWV te volgen).De administratie medewerker draait elke maand een Excellijst uit met de klanten waarvan de einddatum van de opleiding in die maand gepland is. De administratie medewerker mailt de lijst naar de betreffende adviseurs. De adviseur belt de klant en vraagt hoe de opleiding is gegaan en of het diploma/certificaat al beschikbaar is. Indien het certificaat of diploma door de klant is ontvangen dan verzoeken aan de klant of zij deze (liefst direct, tijdens het gesprek) digitaal kan toesturen of vragen aan klant of hij dat uiterlijk de volgende dag wil doen.

Indien het certificaat of diploma nog niet binnen is, vraagt de adviseur wanneer de verwachting is dat dit wel het geval is en de klant vragen het document toe te sturen zodra zij het document heeft ontvangen. De adviseur agendeert deze datum + 1 week, blijkt het certificaat of diploma nog niet te zijn ontvangen dan kan de adviseur de klant nabellen.