**Aanvraag tot 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)

**Scholingsaanvraag klant**

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

* 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

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

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?

4-ogen principe

2 adviseurs lopen de aanvraag samen door en bekijken of deze past/ binnen de regels valt.

Deze 2 adviseurs moeten van verschillende instanties zijn (UWV en Gemeente).

Als aanvraag akkoord is bevonden dan kan dit akkoord worden gemaild naar de administratie medewerker, inclusief het klantdossier. De adviseur die heeft meegekeken, wordt in de cc meegenomen. (Op deze manier is terug te vinden wie het 4 ogen principe hebben uitgevoerd). De administratie medewerker koopt vervolgens het gevraagde product in en zet de gegevens in de inkooplijst (datum van ontvangst, bedrag, datum van inkoop, welke wijze inkoop UWV/Edubookers).

Als de aanvraag via UWV loopt moet de UWV-adviseur ook het UWV-inkoopproces doorlopen. Verloopt de inkoop via de gemeente dan stuurt de adviseur een bevestigingsmail naar de klant en opleider.

De adviseur mailt klantdossier naar de administratief medewerker met akkoord om in te kopen en plaatst het klantdossier in share point.

**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.