

Werkwijze ontvangstproces wanneer een nieuwe klant zich meldt aan de balie van WCR Noord/Zuid

Versie 4 juli 2024

	Rollen	
	Host*	Adviseur
<p>Klant meldt zich aan de balie</p> <p>↓</p> <p>Onderzoek de vraag</p> <p>↓</p> <p>Beantwoord de klantvraag</p> <p>↓</p> <p>Einde ontvangstproces</p>	<p>Vraag hoe je de klant kunt helpen, onderzoek de vraag en tot welke doelgroep de klant hoort.</p>	
	<p>Indien mogelijk, beantwoord direct de klantvraag, eventueel in overleg met een aanwezige adviseur.</p> <p>Registreer het contact op de binnenloperlijst.</p>	<p>Ondersteun de host bij het beantwoorden van de klantvraag.</p>
<p>↓</p> <p>Draag de klant over aan een adviseur</p> <p>↓</p> <p>Houd een voorgesprek en bepaal vervolg dienstverlening</p> <p>↓</p> <p>Einde ontvangstproces</p>	<p>Heeft de klant een inhoudelijke ontwikkel- of werkvraag? Vraag een beschikbare adviseur om een voorgesprek te houden.</p> <p>Is geen adviseur beschikbaar voor een voorgesprek? Noteer de klantgegevens op een contactformulier en voor...</p> <p>a. dienstverlening door LWL mét afspraak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maak een afspraak in de agenda van een adviseur LWL. - Mail de afspraak naar de klant. - Registreer het contact op de binnenloperlijst. <p>b. dienstverlening LWL, geen afspraak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeer de klant dat uiterlijk de volgende werkdag een adviseur telefonisch contact opneemt. - Geef het contactformulier aan een adviseur LWL. - Registreer het contact op de binnenloperlijst. <p>c. overige dienstverlening:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informeer de klant dat uiterlijk de volgende werkdag een adviseur telefonisch contact opneemt. - Geef het contactformulier aan een adviseur. 	
		<p>Houd een voorgesprek met de klant van 10-15 minuten en bepaal de gevraagde dienstverlening. Maak gebruik van de <kansrijke beroepen lijst> (indien nodig). Controleer bij een budgetvraag of er een voorliggende voorziening beschikbaar is.</p> <p>1 loket gedachte! Als de klant een WW op PW uitkering heeft, checkt de adviseur wie de UWV- adviseur of werkcoach van de klant is. (Checken bij UWV-collega of gemeente collega) En overlegt met de betreffende collega de aanvraag en koppelt dit z.s.m. terug aan de klant.</p> <p>Sluit het gesprek af met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een verzoek aan de AO om de klant een aanvraagset voor een opleiding te mailen, - een vervolgspraak en/of - een doorverwijzing of overdracht. Gebruik hiervoor de <menukaart>.

		<p>- Werkvraag? Geef de klant een opdracht mee, gericht op het CV/profiel.</p> <p>Registreer het contact op de registratielijst.</p>
--	--	---

* Op Werkcentrum Zuid heeft de adviseur ook de rol van host.