**Aanvragen Scholingsfonds Rijnmond**

**Mailbox Werkcentrum vragen:** **(worden opgepakt vanuit de gidsrol)**

De adviseur bekijkt de aanvraag en checkt of dit een scholingsvraag is.

Geen scholingsvraag: Verzoek afhandelen en overdragen naar de juiste ontvanger.

Wel scholingsvraag: De adviseur neemt contact op met de aanvrager en checkt in hoeverre dit een kansrijke aanvraag is: vraag de naam/adres/woonplaats/emailadres en telefoonnummer en registreer de klantgegevens op de registratielijst, zet erbij wat de status van de aanvraag is. Laat de klant jouw naam weten zodat hij deze kan vermelden in de mail waar de stukken in worden meegestuurd.

 Als het een aanvraag is die verder in behandeling kan worden genomen dan stuurt de adviseur een 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/inhuur overeenkomst
* Kopie legitimatiebewijs incl. BSN

**Scholingsaanvraag klant:**

Mail komt binnen bij de WCR-mailbox en de gids stuurt alle documenten door naar de betreffende adviseur, de adviseur die de aanvraag in behandeling heeft 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 gids een mail “Aanvraag Scholing incompleet” naar de klant met toelichting en stuurt een nieuwe mail naar de klant, met het verzoek de aanvraag opnieuw in te dienen incl. de reeds aangeleverde stukken. (Er worden geen aanvragen/ documenten bewaard in afwachting van).

**Binnen lopers: (worden opgepakt vanuit de gidsrol)**

**CONCEPT ivm GIDSROL afspraken**

De gids staat de binnen lopende klant te woord.

Geen scholingsvraag: Verzoek afhandelen en overdragen naar de juiste ontvanger. Dit contact wel noteren op de registratielijst.

Wel Scholingsvraag:

Er wordt gecheckt of er op dat moment een adviseur beschikbaar is zodat de betreffende klant direct in gesprek kan met een scholingsadviseur. Als dat niet lukt dan kan de gids een korte inventarisatie doen (haalbaarheid checken) en een afspraak inplannen voor haarzelf met de betreffende klant. De gids/adviseur geeft direct aan welke documenten er nodig zijn voor de scholingsaanvraag. Dit contact wordt geregistreerd op de registratielijst.

NB als de adviseur die betreffende dag is ingedeeld als gids, dan moet deze de gehele dag beschikbaar zijn voor mail/binnenloop en telefonie. Daardoor kan een adviseur die is ingedeeld als gids op die dag géén scholingsadvies gesprekken voeren.

**Gespreksvoorbereiding**

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

* Zijn de documenten juist ingevuld
* Zijn er voorliggende voorzieningen (zo ja overleg dan met de betreffende partij)
* 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 Edubookers (zo niet: extra motivatie vragen bij klant voor keuze opleider)

**Adviesgesprek**

De adviseur neemt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de documenten-mail van de aanvrager contact op met de aanvrager. Er volgt 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 en wordt de checklist ESF afgevinkt:

* 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 incl. BSN
* Indien van toepassing: Verkorte inschrijving UWV
* Loonstrook/inhuurovereenkomst
* Akkoord mail van 2e paar ogen (4-ogenprincipe, wisselende collega’s)

**Beoordeling Aanvragen Scholingsfonds Rijnmond**

**Alle aanvragen** worden doorlopen middels het 4-ogen principe:

Scholingsadviseur A behandelt de aanvraag en beoordeelt deze zelf. Vindt Scholingsadviseur A de aanvraag akkoord dan laat zij deze beoordelen door een collega scholingsadviseur.

A stuurt e.e.a. op (inclusief een afgevinkte checklist ESF) en vraagt akkoord via mail aan Adviseur B. Adviseur B loopt de aanvraag na, zowel administratief als inhoudelijk, en deze geeft een schriftelijk akkoord of afwijzing met onderbouwing (uiterlijk de volgende dag). A voegt de “akkoord mail” bij het dossier en informeert de klant en de administratieve kracht zodat de inkoop gedaan kan worden.

Bij negatief advies van collega B, wordt de aanvraag voorgelegd bij de operationeel manager of (in 2de instantie) de fondsmanager.

(VB; A stuurt e.e.a. op woensdag op dan volgt er uiterlijk donderdag een besluit van B, aanvragen die op vrijdag worden doorgestuurd worden uiterlijk maandag beoordeeld etc.)

NB het 4 ogen principe kent een wisselend paar 2de ogen; d.w.z. er wordt steeds gevarieerd door wie/met wie een adviseur schakelt ter beoordeling.

De inkoop wordt op de dag van het akkoord door de adviseur gedaan, maximaal de dag daaropvolgend. De inkoop wordt door de adviseur geregistreerd op de inkooplijst. Adviseur A stuurt de bevestigingsmail van de Inkoop naar opleider en klant. Er wordt een printscreen gemaakt van de inkoop Edubookers, en deze wordt opgeslagen in Word. De complete aanvraag set én dossier uploaden in Sharepoint, het dossier hernoemen met inkoopnummer en datum inkoop.

Elke week, uiterlijk op donderdag, worden de ingevulde checklist naar de operationeel manager verstuurd (digitaal). Deze actie ligt bij de adviseur die de aanvraag heeft behandeld.

**Nazorg**

De adviseur zorgt ervoor dat de einddatum van de opleiding is opgenomen op de inkooplijst (is opvraagbaar via Edubookers). De adviseur zorgt er maandelijks voor dat alle klanten waarvan de einddatum in die betreffende maand is verstreken worden nagebeld. De operationeel manager / scholingsfonds manager zal maandelijks een check doen en eventueel reminders sturen naar de betreffende adviseur ( daar waar einddatum is verstreken en er geen diploma/certificaat aanwezig is).

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.

Indien de klant niet bereid is om mee te werken kan de opleider worden benaderd door de adviseur met het verzoek de presentielijst, het certificaat of het diploma aan te leveren.