



TRAINING

AAN DE BALIE IN HET SOCIAAL HUIS... VRAAGVERDUIDELIJING

Aan de balie van het sociaal huis of in het OCMW zijn cliënten niet altijd even expliciet en duidelijk in hun vragen of verwachtingen. Soms is de initiële vraag slechts een aanleiding of de verpakking van een meer prangende hulpvraag.

Hoe krijgt u als maatschappelijk werker dan aansluiting met de reële hulpvraag? Hoe weekt u de echte vraag los? Hoe maakt u moeilijkheden bespreekbaar die cliënten (nog) niet in woorden kunnen vatten. De vorming biedt handvatten om met deze situaties om te gaan.

In deze tweedaagse...

- verkennen we de titel van training: 'Aan de balie in het sociaal huis... vraagverduidelijking'.
- brengen we een aantal algemene uitgangspunten in de kijker rond 'vragen stellen'.
- staan we stil bij een aantal noodzakelijke voorwaarden rond 'de kunst van het vragen stellen'.
- zoeken we een antwoord op: wat is een goede vraag?
- exploreren we verschillende mogelijke bevragingdoelen en verwerven we inzicht in verschillende soorten vragen.
- geven we een antwoord op de volgende vragen:
 - Hoe kunnen we vragen gebruiken om anderen te helpen hun noden en behoeften te kunnen verwoorden?
 - Hoe kunnen we vragen gebruiken om het denken van mensen open te breken en te nuanceren?

Begeleiding

Veronique Cappaert, organisatie-consulent en communicatiedeskundige van Avalon Organisatieontwikkeling

VOOR WIE

maatschappelijk werkers in het sociaal huis of het OCMW

WERKWIJZE

U maakt kennis met communicatieve denkkaders die inzicht en aanwijzingen geven. Niet alleen in theorie, maar in directe combinatie met de praktijk. We analyseren casussen van deelnemers en oefenen in de praktijk.

DEELNAMEPRIJS

240 euro, inclusief documentatie, broodjeslunch en koffiepauzes

WAAR EN WANNEER

- dinsdagen 17 en 31 januari, van 9.30 tot 16.30 uur
Leuven, Park Inn Hotel, Martelarenlaan 36
- dinsdagen 11 en 25 september, van 9.30 tot 16.30 uur
Gent, Het Achterhuis, Diksmuidestraat 41

TRAINING

AAN DE BALIE IN HET SOCIAAL HUIS... SOCIALE EN COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN VOOR LOKETMEDEWERKERS

Lokale besturen hebben de opdracht om een sociaal huis te realiseren. Los van welke invulling er concreet aan zal gegeven worden, het bestuur staat in ieder geval voor de uitdaging een klantvriendelijk en klantgericht onthaal te organiseren. De loketmedewerker is daarin uiteraard een spilfiguur. Niet alleen moet hij of zij beschikken over een brede kennis van het bestaande aanbod van hulp- en dienstverlening op lokaal en regionaal niveau om de informatie- en doorverwijsfunctie naar behoren te vervullen. Ook sociale en communicatieve vaardigheden zijn cruciaal voor een goed onthaal.

De manier waarop mensen te woord worden gestaan, draagt bij tot de (on)toegankelijkheid van het sociaal huis en van de hulp- en dienstverlening.

VOOR WIE

loket- en baliebedienden die hun communicatieve vaardigheden willen aanscherpen

WERKWIJZE

Deze training is praktijkgericht. We vertrekken vanuit uw eigen ervaringen en casussen. We gaan op zoek naar goede aanpakken, vertalen de principes van klantgericht communiceren naar

>>

>>

INFO INHOUDELIJK

mattie.jacobs@vvsg.be
T 02 211 55 79

INFO PRAKTISCH

gudrun.hellinckx@vvsg.be
T 02 211 55 57

INSCHRIJVING

www.vvsg.be
(kalender)

OP VRAAG VAN UW BESTUUR

Deze programma's bieden we u ook op vraag aan.
www.vvsg.be (vorming)

Loketmedewerkers komen in uiteenlopende en soms moeilijke situaties terecht: mensen die de taal niet spreken, die moeite hebben met lezen en schrijven, agressieve klanten.

Via een praktijkgerichte benadering bieden we loketmedewerkers de mogelijkheid hun vaardigheden te trainen en aan te scherpen. Verschillende aspecten komen aan bod: rekening houden met situatie en achtergronden van klanten, gesprekstechnieken, woordgebruik, omgaan met agressie. Er wordt extra aandacht besteed aan de communicatie met groepen die zwakker staan in hun omgang met maatschappelijke instellingen zoals nieuwkomers, ouderen, armen en laaggeschoolden.

Begeleiding

Myriam Leurs, VVSG-stafmedewerker vorming
Human Resources Management

de werksituatie. We oefenen zowel verbale als non-verbale communicatievaardigheden in een veilige omgeving.

DEELNAMEPRIJS

240 euro, inclusief documentatie, broodjeslunch en koffiepauzes

WAAR EN WANNEER

- maandag 12 en dinsdag 13 maart, van 9.30 tot 16.30 uur
Mechelen, Congrescentrum Diependael, 't Plein 1
- maandag 24 en dinsdag 25 september, van 9.30 tot 16.30 uur
Gent, Europahotel, Gordunakaai 59

VORMING

WEGWIJZER VOOR EEN PASSENDE HULPVERLENING

Stoomcursus over de sociale rechten van je cliënt

Lokale besturen staan voor de uitdaging om te werken aan een toegankelijke hulp- en dienstverlening voor hun cliënten. Een belangrijk onderdeel van de dienstverlening is het voeren van een rechtenonderzoek: welke sociale rechten kan mijn cliënt genieten? Het is voor maatschappelijk werkers echter niet evident om op dat vlak het bos door de bomen te zien. Tijdens deze vorming wordt u twee dagen ondergedompeld in het bad van de sociale rechten.

Naast een overzicht van de belangrijkste sociale rechten bieden we tal van kapstokken om zelf uw weg te zoeken via de rechtenverkenner. Bovendien is de cursus doorspekt met tal van tips and tricks die u niet in de rechtenverkenner terugvindt.

Volgende thema's komen aan bod:

- Sociale zekerheid: pensioenen, werkloosheid, kinderbijslag, ziekte-uitkering, arbeidsongeval, beroepsziekte.
- Algemene sociale bijstand: wat wordt er zoal georganiseerd door de lokale besturen en wat kunt u bij de federale overheid aanvragen?
- Belastingen: een overzicht van tal van mogelijkheden om de fiscale voordelen voor (kans-)arme gezinnen te optimaliseren.
- Nutsvoorzieningen: wie heeft recht op wat op het vlak van telefonie, elektriciteit, vrijstelling van heffingen op afvalwater,... ?
- Bescherming van de gezondheid: een overzicht van alle mogelijke premies en tegemoetkomingen voor personen met een handicap, de combinatie van werk en gezondheid, de dienstverlening door mutualiteiten,...
- Mobiliteit: een overzicht van voordelen, zoals parkeerkaarten, het DINA-abonnement, verplaatsingsvergoedingen,...
- Arbeid, onderwijs, juridische bijstand en culturele en maatschappelijke ontplooiing: een overzicht van rechten en tegemoetkomingen voor kansarme groepen.

Een must voor beginnende maatschappelijk werkers en een boeiende opfrissing voor maatschappelijk werkers met wat ervaring!

Begeleiding

Ria Vandaele, hoofdmaatschappelijk assistente OCMW Ledegem

VOOR WIE

maatschappelijk werkers

WERKWIJZE

Door het aantal deelnemers te beperken zorgen we ervoor dat er voldoende gelegenheid is voor interactie met de lesgever en andere deelnemers.

DEELNAMEPRIJS

210 euro, inclusief documentatie, broodjeslunch en koffiepauzes

WAAR EN WANNEER

- donderdagen 15 en 22 maart, van 9.30 tot 16.30 uur
Mechelen, Congrescentrum Diependael, 't Plein 1
- donderdagen 3 en 10 mei, van 9.30 tot 16.30 uur
Brussel, JINT, Grétrystraat 26
- donderdagen 20 en 27 september, van 9.30 tot 16.30 uur
Gent, Het Achterhuis, Diksmuidestraat 44
- donderdagen 13 en 20 december, van 9.30 tot 16.30 uur
Leuven, Park Inn Hotel, Martelarenlaan 36

INFO INHOUDELIJK

roel.verlinden@vvsg.be
T 02 211 55 12

INFO PRAKTISCH

gudrun.hellinckx@vvsg.be
T 02 211 55 57

INSCHRIJVING

www.vvsg.be
(kalender)

OP VRAAG VAN UW BESTUUR

Deze programma's bieden we u ook op vraag aan.
www.vvsg.be (vorming)