

## Werk- en Competentiemodule

De WCM methode ondersteunt al meer dan 10 jaar de klantmanagers van sociale diensten. Maar wat houdt de WCM eigenlijk in? Eenvoudig gezegd, is het een methode om de situatie van klanten vast te stellen en vervolgens de vorderingen en vooruitgang te meten. Vanaf de intake bij het gemeenteloket tot en met de uitstroom naar regulier werk of andere vormen van participatie. De WCM is toegespitst op de verschillende klantgroepen van de sociale dienst. Zoals jongeren, nieuwkomers, kansrijke klanten en klanten met een (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt. De WCM gaat samen op met de ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid. Zo zijn de participatieladder, de wet WIJ en loonwaarde-indicatie onderdeel van de WCM-methodiek.

### Intake en Diagnose

De eerste stap is de intake of diagnose. Deze diagnose geeft een volledig beeld van de klant, zijn omgeving en zijn mogelijkheden. Het resultaat is een advies op maat over het juiste instrument, een passende opleiding, ondersteuning vanuit de sociale kaart of mogelijke baankansen. Ook wordt de positie op de participatie-ladder bepaald en wordt er indien gewenst een loonwaarde-indicatie vastgesteld. De diagnoses geven een goed beeld van de situatie van iedere klant afzonderlijk maar ook van de groep als geheel.

### Analyseren en vervolgmeting

Na de eerste intake heeft de klantmanager de mogelijkheid periodiek de voortgang te toetsen en de klant van nieuwe instrumenten te voorzien. De klantmanager brengt in kaart hoe de klant zich ontwikkelt, waar de klant problemen heeft en wat juist goed gaat. De WCM gaat hierbij uit van de leefgebieden-methode. Klantmanagers en management beschikken over betrouwbare informatie over de voortgang van de klant. Met de WCM kunt u analyseren welke instrumenten of klantgroepen succesvol zijn en waar kan worden bijgestuurd.

### Resultaatgericht

De WCM wordt door de klantmanager samen met de klant ingezet. Zo ontstaat draagvlak en transparantie in de spreekkamer. De klantmanager kan samen met de klant direct een trajectplan opstellen en aan de slag gaan. Dit versnelt het proces en haalt administratieve ballast weg bij de klantmanager.

### Kwaliteitszorg

De WCM is niet alleen een krachtig hulpmiddel als het gaat om optimaal klantmanagement voor iedere klant, het is ook een onmisbare methode voor kwaliteitszorg. Het laat zien in welke mate iedere klant erin slaagt de doelen op het gebied van participatie te bereiken. En dat is nu net de informatie die u nodig heeft om gericht te kunnen sturen.



### Koppeling met systemen voor meer doelmatigheid

De WCM is gekoppeld aan uw klantvolg-systeem. Dit betekent geen dubbele invoer meer, en tijdswinst voor uw klantmanager en klant. Ook zijn zo uniforme management-rapportages mogelijk.

### Gemeentelijke re-integratie- en participatie-instrumenten

Uw typering van klantenprofielen, uw instrumenten en uw sociale kaart vormen de basis van de WCM. De WCM voegt zich daarbij naar uw werkproces en lokale situatie. Dit is uniek onder diagnose-instrumenten.

### Lokale arbeidsmarkt voor loonwaarde en bemiddeling

De WCM is de enige methodiek die klanten vergelijkt met wat uw lokale arbeidsmarkt vraagt. Een doelbaan en loonwaarde-indicatie wordt in de spreekkamer bepaald op basis van lokale vacatures.

## De WCM in het werkproces

Bij ieder klantcontact is het zinvol de WCM in te zetten. Of het nu gaat om een snelle intake aan de poort, een zorgvuldige diagnose door de klantmanager of tijdens het monitoren van de voortgang, de WCM biedt ondersteuning op maat.

### Poortwachter

Werk of participatie en het signaleren van grote problemen. Met het werkproces 'poortwachter' binnen de WCM heeft u binnen tien minuten een eerste indruk van de klant en worden grote problemen gesignaleerd. Het proces poortwachter kan worden ingezet bij een eerste kennismaking met de klant en geeft een snelle indicatie voor werk, participatie of zorg.

### Arbeidsmarktdiagnose en loonwaarde-indicatie

Klanten waarvoor werk een reële optie is, worden gespiegeld aan de lokale arbeidsmarkt. In één oogopslag ziet u de best passende en soms ook verrassende beroepen voor uw klant, en daarnaast natuurlijk ook de bijbehorende actuele vacatures. Het is nu ook mogelijk een loonwaarde-indicatie van de klant vast te stellen, wat als uitgangspunt kan dienen bij de bemiddeling naar werk.

### Intake en Diagnose

In een gesprek van ruim een uur wordt een diagnose vastgesteld, gebaseerd op de leefgebieden-methode. De diagnose volgt vraaggericht de klant en sluit hierdoor altijd aan op zijn situatie. Tijdens de diagnose presenteert de WCM de best passende instrumenten en mogelijkheden van de sociale kaart. De diagnose geeft u een objectief klantprofiel en de positie van de klant op de participatieladder.

### Vervolgmeting en trajectevaluatie

Met de komst van de participatieladder en andere monitoren is het van belang eenvoudig vast te stellen wat de ontwikkeling van uw klant is. De WCM evalueert iedere trajectinspanning aan de hand van de leefgebieden-methode en geeft zo een betrouwbaar beeld van de effecten van re-integratie en participatie-instrumenten. De klantmanager kan de resultaten van de trajectuitvoerder direct delen met zijn collega's.

## Participatieladder

De WCM heeft de participatieladder volledig geïncorporeerd. Naast het SRG-profiel, wat de zelfredzaamheid van een klant in kaart brengt, wordt ook de participatiegraad berekend. Dit levert een uniek inzicht op in de mogelijkheden van een klant.

## Jongeren en de wet WIJ

De WCM bevat een specifieke vragenlijst voor jongeren. U komt erachter wat de jongere drijft en welk beroep hem aanspreekt. De WCM doet suggesties voor een baan of een opleiding conform de wet WIJ.

## Loonwaarde-indicatie

Het is belangrijk om al in de spreekkamer te weten wat de vermoedelijke loonwaarde van een klant is. Hiermee kan een jobhunter of re-integratiebedrijf direct aan de slag. De theorie voor de loonwaarde-indicatie komt voort uit onze ervaring in de ID en WIW.

## Trajectevaluatie

Periodiek de voortgang van klanten toetsen is één van de nieuwe functionaliteiten om de klantmanager inhoudelijk te ondersteunen bij de begeleiding van de klant. De klantmanager brengt in kaart hoe de klant zich ontwikkelt op de leefgebieden en wat de effecten van het ingezette instrument zijn geweest.

