



Leermodule Inwonersreizen voor het schuldendomein (SHV)

 Online  Ambtenaren

Sociaal domein Bedrijfsvoering



Deelnemers



Aantal dagen

€ 300.00

Investering



Locatie

Speelt u een belangrijke rol in het vormgeven van schuldhulpverlening in uw gemeente? Dit is uw kans! Neem deel aan onze online leermodule, gebaseerd op de Service Blueprint methode!

Met het volgen van deze leermodule raakt u volledig vertrouwd met deze praktische en bewezen methode waarmee u de schuldhulpverlening in uw gemeente nog meer klantgedreven kunt maken. In deze leermodule gaat u aan de hand van een herkenbare casus uit de schuldhulpverlening aan de slag met het maken van een inwonerreis. Na het volgen van deze training bent u in staat om vanuit de behoeften van inwoners een nauwkeurige vertaling te maken naar concrete verbeteringen en deze te integreren in elke stap van de inwonerreis. Op die manier bent u klaar om actief bij te dragen aan het verbeteren van de gemeentelijke schuldhulpverlening, maar ook om een cruciale schakel te vormen in het creëren van een naadloze ervaring voor inwoners.

Tijdens de leermodule krijgt u de kans om vaardigheden aan te scherpen in twee cruciale rollen: de 'moderator' en de 'administrator'.

- Als moderator vervult u een essentiële rol in het begeleiden en faciliteren van deelnemers bij het bedenken van de ideale klantreis, evenals het ondersteunen van professionals bij het vertalen van deze inzichten naar een Service Blueprint.
- Als administrator zorgt u voor een optimale verslaglegging van de ideale inwonerreis en de bijbehorende Service Blueprint.

Ervaring

"Kijk, daarom ben ik zo blij met deze coaching! Jullie laten ons inzien waar ik vooraf totaal niet aan gedacht zou hebben!"

Voor wie?

Ambtenaren

Na deze leermodule

- ✓ kent u de principes van de Service Blueprint methode;
- ✓ bent u in staat om een persona en een inwonerreis te maken en in beeld te brengen wat nodig is om die inwonerreis te realiseren;
- ✓ weet u welke collega's u aan tafel moet zetten om een Service Blueprint te maken;
- ✓ kunt u zelf met de methode aan de slag in uw eigen organisatie.

Cursusdagen

- 📅 woensdag 10 september 2025 (Online)
 - Dag 1: woensdag 10 september 2025 (Ochtend)
 - Dag 2: woensdag 17 september 2025 (Ochtend)
 - Dag 3: woensdag 24 september 2025 (Ochtend)
 - Dag 4: woensdag 1 oktober 2025 (Ochtend)

Maatwerk

Ons aanbod is ook als In company beschikbaar

Programma

Deze leermodule bestaat uit 3 onderdelen:

- Een combinatie van e-learning's;
- Drie inhoudelijke blokken, online sessies (twee van 1,5 uur en één van 3 uur);
- Online coaching (2 uur per persoon).

E-learning's

De e-learning's geven u een uitgebreide toelichting op elk blok van de leermodule. In diverse video's ziet u wat een specifiek onderdeel inhoudt en u vindt er materialen waar u zelf mee aan de slag kan. Zo bent u optimaal voorbereid op de online sessies. Bovendien kunt u als naslagwerk de e-learning's nog een heel kalenderjaar raadplegen.

Drie inhoudelijke blokken

- Blok 1
In het blok 1 leert u hoe u een thema kunt afbakenen en waarom dat zo belangrijk is. Ook gaat u op zoek naar verschillende manieren om de klantervaring in beeld te brengen. Uiteindelijk gaat u in een online sessie van 1,5 uur samen één of meerdere persona's maken. U leert wat een persona is en hoe u die kunt beschrijven.
- Blok 2
In blok 2 gaat u samen aan de slag met het maken van de gedetailleerde klantreis op basis van de persona. U leert ook wat het onderscheid is tussen de "klassieke" klantreis methode en de Service Blueprint methode. In dit blok zit een online sessie van 1,5 uur.
- Blok 3
In blok 3 gaat u aan de slag met de uitwerking van de verschillende aspecten die van belang zijn voor het realiseren van de inwonerreis. Dit wordt de Service Blueprint. U gaat samen aan de slag met de Service Blueprint in een online sessie van 3 uur.

Online Coaching

Iedere deelnemer krijgt twee uur een-op-een online coaching om zijn/haar casuïstiek te bespreken.

Doelgroep

Deze leermodule is bedoeld voor procesmanagers, adviseurs op het gebied van (online) dienstverlening, schuldhulpverlening, ICT, wetgeving en monitoring. Bij kleine, middelgrote en grote gemeenten.

Docenten

VNG Connect werkt met docenten uit de praktijk en maakt op deze manier een sterke koppeling tussen de theorie en de praktijk te realiseren. De docenten in deze leermodule zijn ervaren in het ontwikkelen van Service Blueprints op het gebied van armoede en schulden, maar ook voor andere gemeentelijke domeinen.