



[www.wmotraining.nl](http://www.wmotraining.nl)



# DE WWZ ACADEMIE

Opleiding front office medewerker sociaal  
domein



### **Is deze opleiding voor jou?**

Wil jij anderen helpen met je werk? Echt iets toevoegen aan het leven van iemand anders? En ben je op zoek naar een nieuwe professionele uitdaging? Misschien is de opleiding front office medewerker sociaal domein dan wel iets voor jou. Bij de WWZ Academie helpen we mensen zoals jij om (om)geschoold te worden tot een echte expert in het sociaal domein. En dat doen we door middel van onze unieke online opleidingen.

Ben jij op zoek naar om-of bijscholing naar het beroep van front office medewerker bij een gemeente of een zorginstelling? Tijdens de opleiding front office medewerker sociaal domein leer je in vier modules, zeventien lessen én een live opleidingsdag hoe je zorgvragers en mantelzorgers op een goede manier kunt helpen. Zo ben jij breed opgeleid binnen het sociaal domein en ben je breed inzetbaar. Als je werkzoekend bent, dan kunnen we je na het behalen van je certificaat ook nog eens warm aanbevelen bij de detacheringsbureaus en gemeenten waarmee we samenwerken.

## Algemene informatie opleiding



Je kunt ieder moment starten met deze opleiding



Een vereiste is dat je mbo niveau hebt



Certificaat bij succesvol afronden van de opleiding



Thuisstudie door middel van e-learning



Studielast van ongeveer 2 uur per week 17 weken lang

### Online begeleiding

Tijdens alle lessen begeleiden we je online en via de mail met heldere uitleg, herkenbare voorbeelden en aansprekende werkvormen. Via onze besloten Facebookpagina kun je vragen delen met ons én met de andere cursisten. Daarnaast krijg je persoonlijke feedback op je opdrachten die je per mail instuurt. Zo zorgen we er samen voor dat je snel en makkelijk persoonlijk antwoord krijgt.



## Het programma

### **Module 1: Algemene kennis van de regelgeving sociaal domein**

Week 1 Algemene kennis van de Wet maatschappelijke ondersteuning

Week 2 Algemene kennis van de Jeugdwet

Week 3 Algemene kennis van de Participatiewet

Week 4 Afstemming met overige wetgeving in het sociaal domein

### **Module 2: Gemeentelijke procedures en doelgroepen**

Week 5 Algemene kennis van gemeentelijke regelgeving

Week 6 Procedure van melding tot en met voorziening

Week 7 Algemene en individuele voorzieningen (sociale kaart)

Week 8 Verslaglegging naar de backoffice

### **Module 3: Afhandelen van eenvoudige vragen**

Week 9 Hulp bij het huishouden

Week 10 Regiotaxi pas

Week 11 Leerlingenvervoer

Week 12 Gehandicapte parkeerkaarten

Week 13 Beschikkingen

### **Module 4: Telefonische gesprekstechnieken**

Week 14 Het werk van de callcenter medewerker

Week 15 De stoplichtmethode

Week 16 Persoonlijkheidskenmerken: Hoe herken je verschillende personen telefonisch?

Week 17 Praktijktoets met stemacteur

### **Module 5: Hoe voer je een gesprek aan de balie?**

Nu ga je live aan de slag! Je gaat een hele dag oefenen met gespreksvaardigheden.

## Na de opleiding

Heb jij de opleiding front office medewerker sociaal domein van de WWZ Academie succesvol afgerond? Dan wil je natuurlijk op zoek naar werk dat past bij je opleiding. Wanneer je laat zien dat je echt gemotiveerd bent, stellen wij je graag voor aan potentiële werkgevers.

Met een afgeronde opleiding kun je aan de slag bij:

- Gemeenten binnen het klantcontactcentrum
- zorg-en welzijnsinstellingen

*\* De opleiding is ook goed te volgen als bijscholing*

## Ervaringen van cursisten

*"De perfecte keus voor een carrièreswitch! Na bijna 29 jaar in de (zaken)reisbranche heb ik goed gedaan om voor de WWZ Academie te kiezen. - Goede praktijkgerichte online opleiding welke in je eigen tijd kan volgen. Met duidelijke video's, lesmateriaal en literatuur welke als naslag werk gebruikt kan worden. Opbouwende feedback van docent op huiswerkopdrachten. Nu heb ik een goede basis kennis betreft o.a. de WMO en Participatiewet en hoop naast mijn jarenlange werkervaring in de reisbranche met deze certificaat een leuke baan te kunnen vinden als KCC medewerker sociaal domein."*

*"Ik vind de manier waarop de lessen zijn samengesteld erg prettig. Ik vond het duidelijk/makkelijk om de lessen te maken." - Loes van Diek*

*"Ik vond de lesstof interessant, duidelijke lespresentatie. Ik printte de pdf versie eerst uit en keek daarna naar het filmpje. Zo kon ik er gelijk aantekeningen bij maken." - Jolanda Houweling*

*"Ik wil jullie bedanken voor de lessen, die ik als erg prettig heb ervaren. Zelfs de stemmen werden vertrouwd. De inhoudelijke/ theoretische stof vond ik in het begin best pittig en ik moest er echt even inkomen. Maar wat heb ik genoten. Iedere week kon ik me alweer op de maandag verheugen om de nieuwe lesstof te lezen en maken. Ook de terugkomdag heb ik als erg leuk en leerzaam ervaren! Leuk om je live te zien Britta. Dank jullie wel. Petra dank je wel voor je goed nagekeken opdrachten en je opbouwende kritiek. Hier heb ik écht van geleerd en bewust leren kijken en noteren. Allert te blijven. Top! Ook zou ik Helene Henckens willen bedanken voor haar vriendelijke en geduldige uitleg over de opleiding. Mede dankzij haar heb ik voor de WWZ academie gekozen." - Karin Leusink*

## Wil je een persoonlijk adviesgesprek?

Heb je behoefte aan een persoonlijk adviesgesprek? Onze studieadviseur Helene Henckens staat dagelijks voor je klaar om al jouw vragen te beantwoorden. Zij geeft je graag gratis en vrijblijvend advies over jouw studiekeuze.



**Helene Henckens**  
**Studieadviseur**

**E-mail:** [H.henckens@wwzconsultancy.nl](mailto:H.henckens@wwzconsultancy.nl)

**Telefoon:** 06 22167153