

Bijlage E3 - Omschrijving meest voorkomende opleidingen

Opleidingstraject Medewerker Verwerken en Behandelen (OVG)

Basisopleiding

De Flexibele Arbeidskracht die wordt ingezet voor de functie Medewerker Verwerken en Behandelen bij OVG volgt een intensieve opleiding.

- In deze opleiding staan wet- en regelgeving met betrekking tot de regeling waarvoor de Flexibele Arbeidskracht wordt ingezet centraal;
- Daarnaast wordt de Flexibele Arbeidskracht op het gebied van gespreksvaardigheden opgeleid.
- Het Klant Contact Center (KCC) start met de basisopleiding (BO1). Deze opleiding bestaat op dit moment uit 7 weken, waarvan de eerste 3 weken op kantoor, overige 4 weken vanuit huis. De eerste 10 werkdagen bestaat uit theorie, de overige periode praktijk en vaardigheden. De laatste 4 weken vindt wekelijks een meetmoment plaats om niveau te toetsen en wordt stay of no stay bepaald. Uiterlijk laatste week vindt de definitieve stay/no stay plaats.

Overige opleidingen OVG

- Gedurende verdere looptijd kunnen Flexibele Arbeidskrachten andere skills en rollen worden toebedeeld, waartoe korte trainingen (varieert van uur tot dagdeel) of inwerkperiode nodig is, bijvoorbeeld bij inzet op kanaal chat of ondersteunende administratieve taken.
- Bij inzet als 'Achtervang' (vraagbaak) vindt een uitgebreide inwerkperiode plaats: 10 werkdagen vaardigheden learning on the job, met 3 meetmomenten.
- Voor IFA geldt inwerkperiode 'on the job' van ca 1 maand onder begeleiding van buddy.

Opleidingstraject Medewerker Verwerken en Behandelen Service Centrum Inburgering (SCI)

- Week 1: theorie inclusief meeluisteren met een ervaren medewerker;
- Week 2 en 3: Om-en-om bellen met ervaren medewerker, bij positieve evaluatie:
 - 1 week om-en-om bellen met medecursist;
 - Indien niet, kijken wel/niet geschikt te maken, bij niet exit en anders vervolgplanning maken;
- Week 4: Zelfstandig bellen met 3 evaluatiemomenten door bedrijfsschool met inhoudelijk expert van de afdeling, na 3e beoordeling stay or go;
- Week 5/6/7/8: Kwaliteit monitoren. Indien verandering wordt waargenomen in kwaliteit wordt gezamenlijk gekeken naar mogelijkheden voor verbetering.

N.B. voor de interne opleidingen van DUO geldt dat kan worden afgeweken van bovenstaande opleidingsplanning. Het is mogelijk dat de opleidingsdagen verspreid zullen plaatsvinden gedurende de eerste 8 weken.

Op de volgende pagina is schematisch voor de directies met de grootste populatie van Flexibele Arbeidskrachten, de meest voorkomende opleidingen incl. duur aangegeven. Het is mogelijk dat de aangegeven opleiding gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigen en er opleidingen bij andere directies van toepassing zijn. Deze gegevens dienen slechts als indicatie en zijn een momentopname. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Afdelingsnaam DUO	Opleidingstitel	Beschrijving van opleiding	Duur opleiding
RNE SCI E&B	Beoordelaar Spreken (extern)	1-daagse opleiding tot beoordelaar spreken, wordt afgesloten met een examens. Kandidaat moet slagen om aan het werk te mogen.	1 dag opleiding en examen, inwerken 5 werkdagen
RNE SCI E&B	Beoordelaar Schrijven (extern)	1-daagse opleiding tot beoordelaar spreken, wordt afgesloten met een examens. Kandidaat moet slagen om aan het werk te mogen.	1 dag opleiding en examen, inwerken 5 werkdagen
RNE SCI Toetslocatie	Geen specifieke opleiding	Learning on the job	4 tot 8 weken begeleiding door buddy
RNE SCI KAF (klantaafhandeling)	Opleiding KAF (intern door KLC*)	Spreken en schrijven op A2 niveau, klantaafhandeling, telefoon-etiquette, systeemkennis etc.	5 werkdagen interne training daarna inwerktraject on the job 6 tot 8 weken
RNE SCI Handhaving	Opleiding Handhaving (intern door Kennis en leer centrum)	Proces en systeemkennis (o.a. leningen, facturen.	6 maanden
RNE SCI Back Office	Opleiding BO (intern)	Learning on the job (planning, diploma's portfolio's ONA)	4 tot 6 weken learning on the job
RNE OCW Examens NT2	Opleiding CET-PO (intern)	Onder andere logistiek, techniek, mail en telefoonafhandeling	3 weken daarna learning on the job
OVG KCC / Debiteuren en SK	BO-1	Basisopleiding telefonie	35 werkdagen
OVG Debiteuren**	BO-2	Vervolgopleiding specialisme	60 werkdagen
OVG IFA	Hands on training	Learning on the job	5 werkdagen
OVG SK **	Hands on training	Learning on the job	40 werkdagen
OVG Leraren	Hands on training	Learning on the job	20 werkdagen

* Voor OVG Debiteuren en OVG SK is de BO1 leidend om kwaliteit te toetsen.

** Bij debiteuren komt het in principe niet voor dat een UZK rechtstreeks instroomt