

# Wegwijs in de Opleiding



## FNV Consulent (spreekuur en/of sector)

### Voor aspirant-consulenten

#### Welkom

In deze wegwijs zetten wij de belangrijkste onderwerpen van de opleiding voor jou als aspirant-FNV Consulent (sector) op een rij. Na het lezen heb je een duidelijk beeld van de opleiding en kan je goed voorbereid beginnen.

#### Wat doe je als FNV Consulent (spreekuur en/of sector)?

Als consulent ben jij vaak het eerste aanspreekpunt voor leden. Leden kunnen bij je terecht als ze vragen hebben over zaken op het gebied van sociaal zekerheidsrecht en arbeidsrecht. Je bent actief in de zogenaamde 'eerste lijn' van de individuele dienstverlening binnen de FNV. Je geeft antwoord en advies of zorgt voor een intake en verwijst de kwestie door naar de juridische dienst van de FNV.

Voor de volledige omschrijving van de functie en de competenties verwijzen we je naar de functiebeschrijving en het competentieprofiel van de FNV Consulent. Deze vind je in de digitale leeromgeving (Moodle) of zijn op te vragen bij de het Trainingsbureau.

#### Wordt je consulent spreekuur en/of sector?

We onderscheiden twee soorten consulenten die de opleiding tot FNV Consulent volgen. Die kunnen allebei in dezelfde groep zitten. Welke verschillen zijn er dan?

Ten eerste is er de FNV Consulent spreekuur. Deze is actief op het spreekuur dat wordt gehouden op het vakbondshuis of een spreekuurlocatie. Er zijn ook FNV Consulenten werkzaam in hun eigen organisatie, bedrijf en/of (sub)sector. Die noemen we FNV Consulent sector. Allebei zijn ze bezig met het behartigen van individuele belangen van leden.

#### Selectie, intakegesprek en aanmelding

Jouw begeleidende bestuurder doet de selectie. Daarna volgt er een intakegesprek en bij gebleken geschiktheid wordt je door de bestuurder aangemeld voor de opleiding bij het Trainingsbureau.

#### Instaptoets FNV Consulent (spreekuur en/of sector)

Na de intake en aanmelding moet je een digitale Instaptoets maken.

De Instaptoets bestaat uit twee e-learning modules met bijbehorende deeltaetsen:

1. Arbeidsovereenkomst, cao, vakantie en verlof.
2. Sociale zekerheid.

Voor beide deeltaetsen moet je minimaal een 7,5 halen. Je krijgt twee pogingen om dit cijfer te halen. Daarna ontvangt jouw begeleidend bestuurder het resultaat van de instaptoets en neemt eventueel contact met je op om het resultaat te bespreken. Het besluit om een deelnemer door te laten gaan met de opleiding, op basis van het resultaat van de instaptoets, ligt bij de bestuurder.

# Inhoud van de opleiding

Bij voldoende geschikte deelnemers start de Basisopleiding tot FNV Consulent (spreekuur en/of sector). De opleiding bestaat uit vier trainingdagen en een Proeve van Bekwaamheid.

Voorafgaand aan elke opleidingsdag maak je huiswerk in de digitale leeromgeving (Moodle). Dat bestaat uit e-learning modules en bijbehorende toetsen.

Als je aan de opleiding begint, ontvang je van het Trainingsbureau een uitnodiging met de inloggegevens van Moodle. In deze leeromgeving vind je alles wat nodig is om de opleiding te volgen.

## DAG 1. JIJ, DE ROL VAN CONSULENT EN DE FNV

Na het maken van het huiswerk voor én het volgen van dag 1 weet je:

- Wat je taak en rol als FNV Consulent (spreekuur en/of sector) is én waar je verantwoordelijkheden ophouden.
- Hoe de dienstverlening binnen de FNV is georganiseerd.
- Van welke systemen je als FNV Consulent gebruik gaat maken.
- Van welke bronnen je gebruik kan maken voor het beantwoorden van vragen van klanten én hoe je binnen deze bronnen het efficiëntst kan zoeken.

## DAG 2. ZIEKTE EN RE-INTEGRATIE

Na het maken van het huiswerk voor én het volgen van dag 2:

- Heb je basiskennis over de procesgang in de eerste twee ziektejaren.
- Weet je waarop je moet doorvragen in geval van casuïstiek rondom ziekte en re-integratie.
- Heb je de valkuilen ervaren die horen bij de verschillende fasen van het werkproces van FNV Consulenten: vraaggelbesprek, opzoekfase, antwoord-/adviesgesprek, doorverwijzen.
- Kan je voor jezelf benoemen wat je nog moet aan-/afleren met betrekking tot dit werkproces.

## DAG 3. FUNCTIONEREN, BEOORDELEN, REORGANISATIE EN ONTSLAG

Na het maken van het huiswerk voor én het volgen van dag 3:

- Heb je basiskennis over regels en procedures bij 'functioneren, beoordelen, reorganisatie en ontslag'.
- Weet je waarop je moet doorvragen in geval van casuïstiek over functioneren, beoordelen en (mogelijk) ontslag.
- Weet je hoe je een vraaggelbesprek en antwoord/adviesgesprek moet voeren, op basis van het gespreksplan én bijbehorende checklist.

## DAG 4. EXAMENTRAINING

Na het maken van het huiswerk voor én het volgen van dag 4:

- Heb je individueel alle fasen van het werkproces (vraaggelbesprek, opzoekfase, antwoord/adviesgesprek en eventueel doorverwijzen) geoefend.
- Ben je vertrouwd geraakt met het format van de Proeve: gesprek voeren met een trainingsacteur met 'pottenkijkers' erbij én het ontvangen van feedback op basis van een checklist.
- Heb je basiskennis over de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB).
- Weet je wat de voordelen zijn van het gebruik van Mijn FNV en hoe je hierin gesprekken kunt registreren.
- Weet je hoe je structuur aan kunt brengen in telefonische dienstverlening door gebruik te maken van vier (telefonische) gespreksfasen: contact maken, verkennen, aan de slag, afronden.

## DAG 5. PROEVE VAN BEKWAAMHEID

De Proeve vindt plaats aan de hand van een praktijksimulatie met een trainingsacteur. De trainer en bestuurder observeren het gesprek. De Proeve wordt nabesproken met de trainer, bestuurder en acteur. Deze besluiten gezamenlijk of de FNV Consulent (spreekuur en/of sector) wel of niet slaagt voor de Proeve en gecertificeerd FNV Consulent wordt.

## Aan- en afwezigheid

De opleiding is zo opgebouwd dat je één dag afwezig kan en mag zijn, behalve dag vier. Dag vier is de examentraining. Als je meer dan een dag mist, moet je stoppen met de opleiding. Soms kan je een gemiste dag inhalen bij een andere groep. Deze mogelijkheden zijn echter beperkt. In overleg met je begeleidend bestuurder en trainer, kan je eventueel op een ander moment wel opnieuw aan de opleiding beginnen. Kun je onverwacht niet deelnemen, of verwacht je te laat te zijn? Geef dit dan door aan je trainer.

## Huiswerk

De ervaring leert dat je ongeveer +/- 8 uur nodig hebt voor de voorbereiding (lezen, opzoeken, toetsen maken). Plan dit echt in en neem er de tijd voor. De combinatie werk-studie-privé kan een behoorlijke aanspraak doen op jouw agenda.

## Er zijn een aantal 'harde' eisen die aan het huiswerk worden gesteld

1. Voor de toetsen moet je minimaal een 7,5 halen.
2. Huiswerk dat met een cijfer lager dan een 7,5 wordt gewaardeerd moet opnieuw worden gemaakt. Je hebt vier pogingen per toets. Uiteraard wordt je hierin door je trainer begeleid.
3. Open vragen waarin gerefereerd wordt aan het Gespreksplan met de opties, voor en nadelen en wat het lid zelf kan doen, moet je ook als zodanig uitwerken.
4. Gebruik alleen de door de FNV aanbevolen bronnen en de digitale Consulantenwijzer / Sociale Kaart.
5. Al het huiswerk moet vóór dag vier van de opleiding zijn ingeleverd.

## Meelopen tijdens de opleiding

Het meelopen met een ervaren FNV Consulent (spreekuur en/of sector) is een belangrijk onderdeel van de opleiding. Een opdracht tijdens het meelopen is om het gesprek te observeren. Je trainer zal je daar tijdens dag 1 van de opleiding meer over vertellen. Deze opdracht moet je voor dag 4 van de opleiding ingeleverd hebben.

Uiteraard moet het praktisch gezien wel mogelijk zijn om mee te lopen op een vakbondshuis en/of in je eigen sector. Probeer daarom al na dag 1 van de opleiding een afspraak in te plannen om mee te lopen. De ervaring leert dat het tijd kost om het meelopen in te plannen.

## Voorwaarden voor deelname aan de Proeve van bekwaamheid

Om deel te mogen nemen aan de Proeve van bekwaamheid moet je voldoen aan de volgende eisen:

- Al het huiswerk moet zijn ingeleverd vóór dag vier.
- Het huiswerk moet door de trainer één week voor de Proeve zijn nagekeken.
- De toetsen moeten met minimaal een 7,5 zijn afgerond.
- Niet meer dan één dag afwezig, behalve dag vier. Die mag je niet missen!

Voldoe je niet aan deze eisen, dan kan je géén Proeve van bekwaamheid doen.

Voldoe je aan alle voorwaarden om de Proeve van bekwaamheid te mogen gaan doen, dan zal de vijfde dag in het teken staan van je bekwaamheid of je als FNV Consulent aan de slag kunt gaan. Mocht je die dag niet slagen, dan bestaat de mogelijkheid tot een her-proeve indien de bestuurder dit wenst.

## Certificering

Je sluit af met het certificaat FNV Consulent. Dit officieel door de FNV uitgereikte certificaat is twee jaar geldig. In de tussentijd dien je de aangeboden bijscholingsdagen te volgen.

## Intentie-/geheimhoudingsverklaring

In verband met de wetgeving rondom de AVG moet iedere gecertificeerde FNV consulent (spreekuur en/of sector) een geheimhoudingsverklaring te tekenen. Daarnaast stelt de FNV het op prijs om over en weer een aantal intenties vast te leggen met betrekking tot het FNV consulentschap. De intentie/geheimhoudingsverklaring wordt zowel door de begeleidend bestuurder als de FNV Consulent (spreekuur en/of sector) ondertekend.

## Specialisatie na certificering Module Toehoorder

Als FNV Consulent sector kan en mag je mee naar een gesprek met de werkgever. Dat is een wezenlijk verschil met de FNV Consulent op het vakbondshuis of een spreekuurlocatie. Daarom moet je als sectorconsulent een extra trainingsdag volgen, die volledig gericht is op deze rol van toehoorder. Tijdens de trainingsdag gaan we de hele dag praktijksituaties oefenen met een trainingsacteur. Al doende leer je je rol en taak als toehoorder kennen én je grenzen stellen.

## Wie doet wat?

- Het Trainingsbureau is het aanspreekpunt voor de praktische organisatie rondom de opleiding. Zij zijn bereikbaar via [consulentenscholing@fnv.nl](mailto:consulentenscholing@fnv.nl)
- De trainer is het aanspreekpunt voor de inhoud van de opleiding en is jouw persoonlijke begeleider. De trainer bekijkt en beoordeelt jouw huiswerk, neemt de Proeve van bekwaamheid af en houdt contact met de begeleidende bestuurder(s).
- De bestuurder LedenServiceKader (LSK) is het aanspreekpunt voor alle zaken die voor het spreekuur op het vakbondshuis of de spreekuurlocatie van toepassing zijn. Zie voor de gegevens de Sociale Kaart.
- De sector bestuurder is het aanspreekpunt voor consulenten die in hun eigen organisatie, bedrijf en/of (sub)sector werkzaam zijn.

Wij wensen je veel plezier en leerzame momenten toe tijdens deze opleiding!