
JAARPLAN 2018

kansen

krijgen
herkennen
benutten
bieden



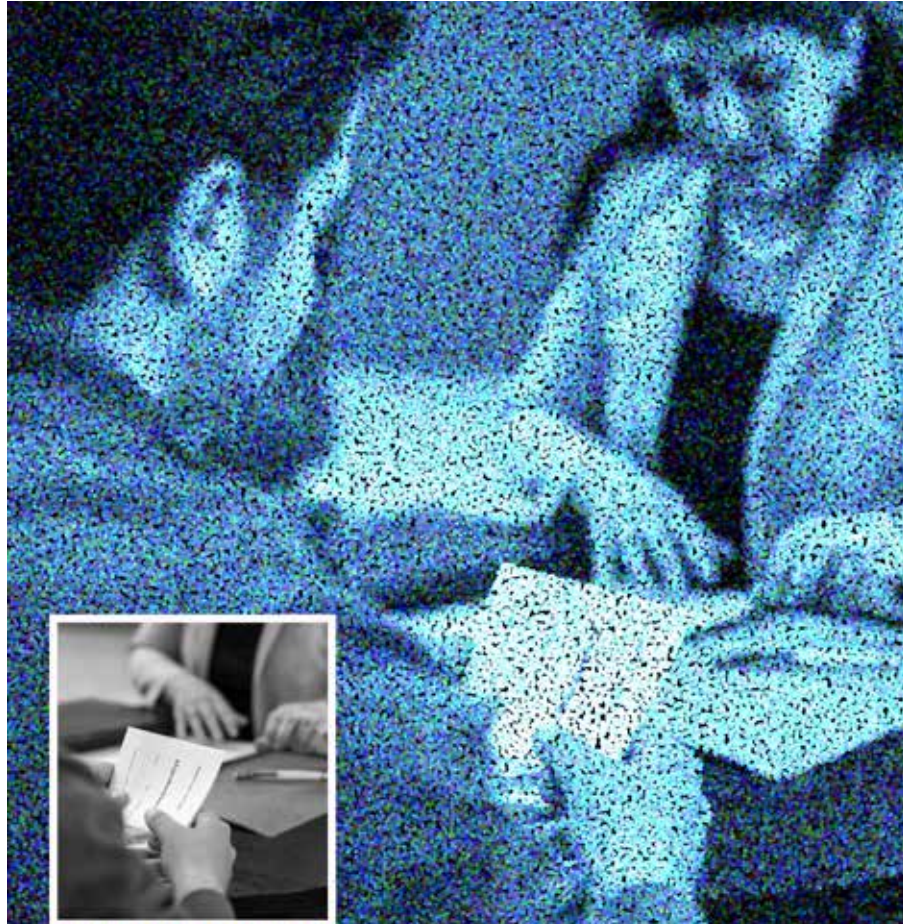
Kansen krijgen | herkennen | benutten | bieden

- pagina 5 Vakmensen vol vertrouwen: steeds beter
- pagina 6 De vereniging groeit en bloeit: terugblik
- pagina 7 Professionaliseren: dienstverlening in 2018
- pagina 10 Sterker in de schoenen: de vereniging in 2018
- pagina 14 Vliegwielen voor welzijn en participatie: vooruitblik

- pagina 18 Actieplan 2018

Dank

De BvK staat stevig in de steigers. Velen hebben meegewerkt aan de vereniging zoals ze nu is. En er is enthousiasme om de kracht en de kwaliteit ervan te vergroten. Dank aan de leden, partners, financiers en andere betrokkenen voor hun inzet, ontwikkelkracht en actieve steun. Klantmanagers en hun klanten kunnen er blij mee zijn.



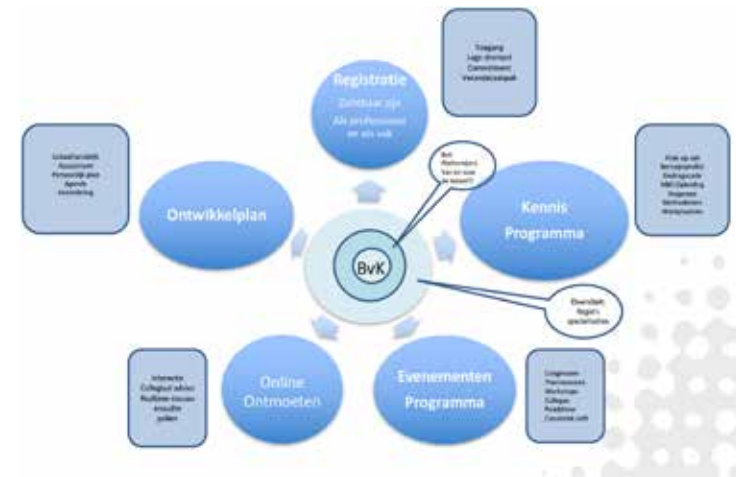
STEEDS BETER

Vakmensen vol zelfvertrouwen. Collegiaal delen van kennis en inzichten. Welverdiende erkenning van toegevoegde waarde voor mens en maatschappij. Kansen creëren en benutten. Voortdurend verbeteren van het beroep en de resultaten. Daarnaast streeft de Beroepsvereniging voor Klantmanagers [BvK]. Het jaarplan 2018 getuigt van ambitie om daar vorm aan te geven. Zo snel en goed mogelijk.

Als vereniging ondersteunt de BvK haar leden bij persoonlijke en beroepsmatige ontwikkeling, bij het versterken van hun positie en bij het intensiveren van hun samenwerking.

De dienstverlening omvat:

- > Een leerregister
- > Ontwikkeling stimuleren
- > Online ontmoeten
- > Evenementen en bijeenkomsten
- > Kennisprogramma



TERUGBLIK

De BvK komt niet uit de lucht vallen. Vijf jaar geleden is ze ontstaan als onderdeel van het programma Vakmanschap binnen Divosa. Passie, vrijwillige inzet en betrokkenheid hebben inmiddels geleid tot een bloeiende vereniging met ruim 1200 leden. En er zit groei in!

In 2017 is gestart met een eigen werkorganisatie en is de zelfstandige financiële verantwoording van de grond getild. Ook is een - tijdelijke - directeur aangetreden. De leden is actief gevraagd naar hun behoeften, wensen en ideeën, met name op het gebied van een beroepsregister. Professionaliteit, houding, spelregels en kennisniveau blijken ze belangrijk te vinden. Een LEER-register, een middel om te werken aan gegarandeerde kennis en ervaring, komt als gewenst traject uit de bus. Het bestuur pakt dit onmiddellijk op en zet het stapsgewijs in de steigers. Samen met een aantal actieve leden en steeds in samenspraak met alle leden.

Nadruk op vakmanschap.

Het vakmanschap van klantmanagers blijkt een sleutelbegrip bij het opnieuw bij werk en samenleving betrekken van mensen die langs de kant blijven staan. De vereniging zet zich op allerlei fronten in voor het verbeteren en onderbouwen van een goede beroepspraktijk. De BvK draagt ook bij aan onderzoeken, samen met wetenschappers en maatschappelijke organisaties. Hier vooris er samenwerking met onder meer Divosa, TNO, het A&O-fonds sociale werkgelegenheid, enkele hogescholen en universiteiten en een aantal gemeenten. In 2017 is het Triggeronderzoek afgerond over professionalisering van klantmanagers. Lopende onderzoeken gaan over de schuldenproblematiek van mensen met een licht verstandelijke beperking en het samen met HRM versterken van methodisch werken.

In 2017 heeft de BvK succesvol twee congressen georganiseerd en samen met Divosa de regionale dagen van de uitvoering. Ook de lezingen vallen inhoudelijk en qua bezoekersaantallen in goede aarde.

DIENSTVERLENING IN 2018

De BvK gaat in 2018 haar dienstverlening stevig in de steigers zetten. Ze bouwt voort op inzichten en ervaringen uit afgelopen jaren. Maar ze haakt ook in op bewegingen in samenleving en overheidsland.

< 1. Registratie.

Er is gekozen voor een groeimodel. Het LEER-register vormt de eerste stap. Kernbegrippen: uitbouwen van de lerende houding, doorontwikkeling van de professional, oog voor differentiatie in taak en niveaus en - indien gewenst - de mogelijkheid tot certificering op een later moment. De bouw van een prototype is voor 2018 voorzien. Een aantal bijeenkomsten met leden legt daarvoor de basis. Twee ambassadeursgroepen zorgen voor feedback over opeenvolgende releases van het register. Ze betrekken er tevens hun collega's bij. Ze organiseren draagvlak in en verbinding met de eigen organisatie. Zo zorgen ervaringen, creativiteit, enthousiasme en samenspraak voor een door de beroepsgroep gedragen register. Al doende verbeteren en in de praktijk brengen, is het motto.

< 2. Ontwikkeling stimuleren.

Het LEER-register vormt tevens de aanzet tot een persoonlijk ontwikkelplan voor klantmanagers. Assessmenttools, een agenda met ontwikkelmogelijkheden en een beoordelingsinstrument voor het waarderen van opleidingen en activiteiten completeren op dit gebied het aanbod.

< 3. Online ontmoeten.

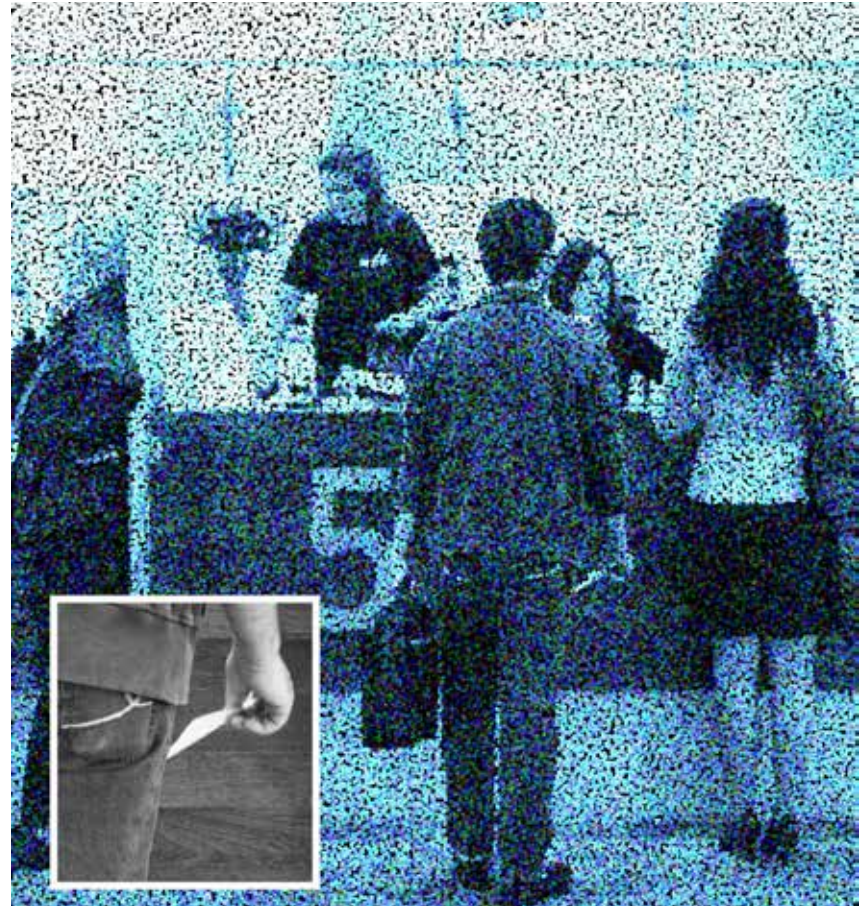
Het digitale platform KenMe verdient, nadat het twee jaar in de lucht is, een krachtiger plek in de dienstverlening van de BvK. Er zijn mogelijkheden voor een actiever gebruik, onder meer met raadpleging van leden over actuele onderwerpen en vakinhoudelijke ontwikkelingen of dilemma's. Ook de rol, de taakopvatting en de positie van klantmanagers binnen hun organisaties zijn online te bespreken en bij elkaar te toetsen. Samen slimmer en sterker dus.

< 4. Evenementen.

De ervaringen met bijeenkomsten, lezingen en dialoogsessies smaken naar meer, maar ook op dit gebied wil de BvK een verbetering doorvoeren. Spannender vormen, meer inbreng van leden en interactiever. Themasesies, ontdekkingstochten, proeverijen van opleidingen, games en digitaal ondersteunde debatten zitten in de pijplijn. Via de website en nieuwsflitsen ontvangen leden en belanghebbenden informatie en uitnodigingen.

< 5. Kennisprogramma.

Veel wetenschappelijke kennis ligt op de plank. Maar er zijn ook nog tal van blinde vlekken en vraagtekens. De BvK spant zich in om de wereld van de wetenschap en de praktijk van professionals 'Werk & Inkomen' met elkaar te verbinden. Door kennis en inzichten te ontsluiten. Door te organiseren dat haar leden wetenschappers voeden met ervaringen en praktische inzichten. Door aan te reiken wat nu werkt en wat verder nog nodig is. Door haar leden, samen met wetenschappers, de uitvoeringspraktijk te laten verrijken en te versterken.



DE VERENIGING IN 2018

De BvK wil forse stappen zetten om te komen tot een stabiele, breed bekende en gewaardeerde vereniging van professionals in het Sociale Domein. Dat betekent doorgaan met draagvlak organiseren en namens de leden duidelijk een stem laten horen.

Daarom is er bijzondere aandacht voor:

< 1. Interactie en communicatie.

- > Met goede argumenten en overtuigende praktijkervaringen ijveren voor erkenning van het vak.
- > In samenspraak met leden werken aan persoonlijke doorontwikkeling.

< 2. Ledenwerving en activatie

< 3. Organisatie vormgeven en verder professionaliseren.

- > Aandacht voor een gezond financieel fundament.

De BvK verbindt professionals die zich herkennen in het beroep van 'klantmanager sociale voorzieningen'. Het betreft professionals op het brede terrein van arbeid, inkomen en participatie. De regionale en lokale invulling van dit type dienstverlening loopt uiteen. Voor de BvK is dat zowel de charme als de uitdaging. Het onderlijnt haar bestaansrecht. Als vereniging wil ze een positieve reputatie ontwikkelen in het gehele Sociaal Domein.

< 1. Interactie en communicatie.

De doorontwikkeling van de BvK vraagt om een beleid en ondersteuning met een scherpe focus op de communicatie, zowel met en tussen leden als inspelend op maatschappelijke ontwikkelingen. Communicatieve aspecten weegt de BvK daarom stelselmatig mee in haar keuzen. Verdere uitwerking volgt en blijft mede geïnspireerd door de actualiteit. Ook hier betreft het kansen zien en benutten.



< 2. Ledenwerving en activatie.

Steeds meer gemeentes kiezen voor een integrale aanpak van hun dienstverlening. Klantcontacten en -begeleiding krijgen een andere invulling en kleur. Doorgaans meer generiek en gelijktijdig meer maatwerk biedend voor de individuele burger. Er ontstaan ook steeds meer nieuwe namen en aanduidingen voor de klantmanagers. In 2018 zal de vereniging hierop een antwoord moeten formuleren. De verschillende taaktypes met bijbehorende expertises zullen ook doorwerken in het dienstenaanbod en evenementenprogramma van de BvK. Matcher, accountmanager, regisseur, werkadviseur, consulent; allemaal zijn ze actief in het brede Sociaal Domein. Bij gemeenten, maar ook bij uitvoeringsorganisaties. Allemaal zijn ze onmisbaar voor een samenleving die welzijn, welvaart en welbevinden wil combineren. Hen verbinden en tot verbetering inspireren is de opgave van de BvK. Mogelijk leidt dat tot verschillende vormen van lidmaatschap en gebruikmaking van diensten. Mogelijk ook op dit gebied maatwerk dus.

< 3. Organisatie vormgeven en professionaliseren.

De vereniging groeit en zelfstandigt in gestaag tempo. Samenwerkend met de VNG en Divosa geeft ze vorm aan hernieuwde invulling van vakmanschap. Het streven is helder. De uitwerking vraagt het nodige overleg en gezamenlijke creativiteit. Voor de doorontwikkeling van een eigenstandig bedrijfsbureau rekent de vereniging op bijdragen van het programma Vakmanschap, als belangrijke 'founding father'. Datzelfde geldt voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, dat professionalisering en maatschappelijk impact nastreeft.

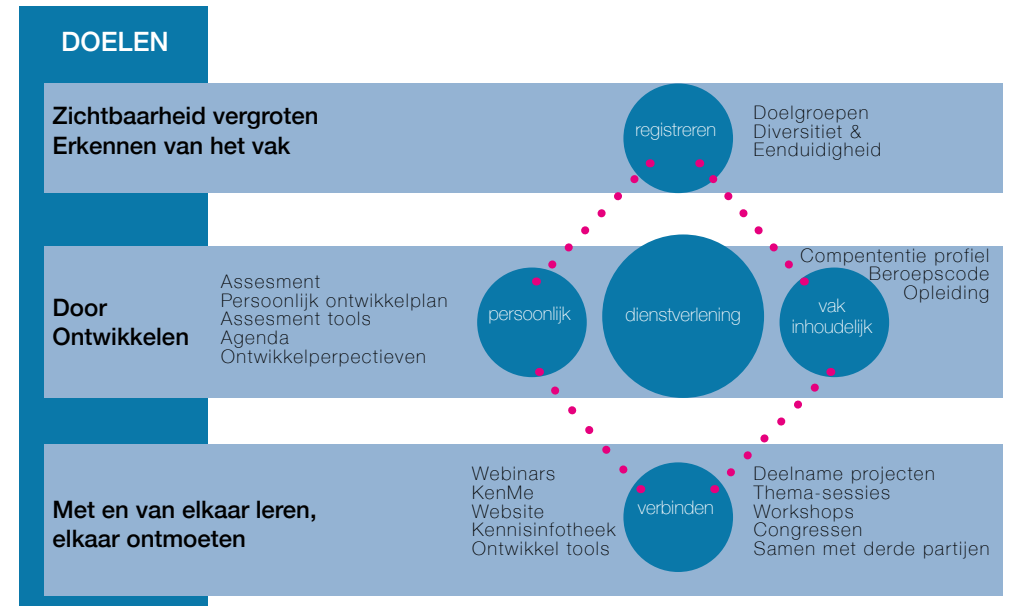
Het bestuur van de BvK bestaat uit vrijwilligers. Het wil meer ruimte bieden aan professionalisering van de vereniging en op hoofdlijnen gaan sturen. Wat meer afstand dus van de dagelijkse gang van zaken binnen vereniging en bureau. Dat past ook beter bij de mate van inzet die van vrijwilligers te verwachten is. Het bestuur blijft zich nadrukkelijk concentreren op het onderhouden en uitbouwen van relaties met de beroepsgroep, in het bijzonder met de leden. Inspiratie en draagvlak zijn immers onmisbaar.

De meerwaarde van een lidmaatschap tot nu toe:

- > Een stem in - en steun van - dé vereniging van klantmanagers, een landelijk netwerk van gelijkgestemden.
- > Meedoen met de nieuwste ontwikkelingen, projecten en bijeenkomsten op het eigen vakgebied.
- > Collega's uit andere organisaties ontmoeten en met hen samenwerken.
- > Een online assessment en e-portfolio.
- > Een besloten platform voor vragen, discussies en advies.
- > Voor en door klantmanagers dus praktisch en realistisch uitvoerbaar.
- > Bijdragen aan de ontwikkeling van het vak en vereniging.
- > Richting geven aan de belangenbehartiging van alle klantmanagers in het Sociaal Domein.

Vanaf 2018 komt daarbij:

- > Opname in het register van klantmanagers
- > Mogelijkheid tot opstellen eigen ontwikkelplan.
- > Gebruik van een flexibel opleidingsprogramma.
- > Meer kansen in het beroepenveld; verbetering en verbreding.
- > Invloed op vorm en inhoud van opleidingsprogramma's.
- > Deelname aan regionale en landelijke projecten en programma's.



VOORUITBLIK

In 2018 zet de BvK de koers voort die ertoe leidt dat burgers meer participeren in, en bijdragen aan, de samenleving. Dat doet ze door het vak van klantmanager verder te ontwikkelen en de beroepsvereniging uit te bouwen.

Dit vraagt een juiste en passende organisatie van de publieke dienstverlening. Daarbij gaat het om afstemmen van vraag en aanbod van arbeid, maar ook om een gezond evenwicht van betaald en onbetaald werk. Verder om het gevoel van mensen dat ze veilig, geborgen en nuttig zijn. En dat ze daaraan een actieve bijdrage mogen en kunnen leveren; geen mens of groep daarvan uitgesloten. Zowel op het gebied van economische opbrengsten als van sociale samenhang werpt dat vruchten af.

De BvK wil de leden ondersteunen in het realiseren van deze maatschappelijke doelen. Dat vraagt om aandacht voor het verder ontwikkelen van haar dienstverlening, maar ook voor de introductie van de participatiemethodiek. Gezamenlijk stapsgewijs vorm en inhoud geven aan het beroep biedt de beste kansen voor de betrokken beroepsgroep en de burgers.

Werkgevers en organisaties in het Sociaal Domein hebben profijt van een beroepsvereniging die opvattingen van haar leden kanaliseert en tevens de achterliggende maatschappelijke doelen helpt realiseren. In 2018 werkt de BvK aan nieuwe mogelijkheden om een goede inbreng van die leden te borgen, resultaten te boeken en deze ook in de praktijk te brengen.

< De BvK maakt het mogelijk...

- > dat professionals vanuit verschillende expertises en organisaties met elkaar in gesprek gaan: op digitale en fysieke ontmoetingsplekken;
- > dat leden via een kennisnetwerk informatie en inzichten kunnen uitwisselen;
- > dat leden en belanghebbenden van elkaar leren tijdens landelijke evenementen, regionale bijeenkomsten en in house workshops;
- > dat via een platform het methodisch werken toeneemt;
- > dat het beroepenveld via systematische signalen op de hoogte is van persoonlijke en vakinhoudelijke ontwikkelingen.

< Maar zeker ook...

- > dat leden sterker in hun schoenen staan door professionalisering, gezamenlijke opvattingen ontwikkelen, collegiale steun en behartiging van hun beroepsbelangen.

Actieplan 2018

Doorontwikkeling BVK

Onderwerp	Activiteit	Actie
Organisatie	Doorontwikkelen bestuur	Werven van nieuwe bestuursleden Trainingen
	Bedrijfsbureau organiseren	Ledenadministratie, interactie, projectbeheer
	Werkwijze optimaliseren	Projectmatig en resultaatgericht werken
	Samenwerken en onderscheiden	Samenspraak met gelieerde partijen
Financiën	Verdienmodel aanpassen	Dienstverleningspakketten en/of lidmaatschap
	Meerjarige begroting BvK	Inbrengen en monitoren van relevante data
	Subsidie aanvragen	Bijdragen aan het Plan Programma Vakmanschap
		Bijdragen aan erkenning van het vak, de beroepscode en opleidingen
		Nieuwe initiatieven (meedoen en ontwikkelen)
Communicatie	Groeidoelstelling	Breder(e) bekendheid in het Sociaal Domein
		Werven nieuwe en actieve leden
	Belangenbehartiging	Stem van de leden horen (Polling)
		Doelgroepen onderscheiden met dienstverlening op maat (themadagen)
		Inzicht geven: verhalen (laten) vertellen
	Interactie met leden	Initiatieven en acties rond actuele thema's
		Een luisterend oor zijn voor de praktijk

Doorontwikkeling Dienstverlening

Onderwerp	Activiteit	Actie
Registratie	Een goede basis organiseren	Register, assessments, persoonlijk ontwikkelplan, beoordelingstool, agenda, bijeenkomsten
	Doorontwikkeling register	Ontwikkelperspectieven, raadpleging, monitoring, nieuwe groepen
		Interactieve communicatie
		Nieuwe en additionele diensten implementeren
Eventprogramma	Leden en niet-leden	Online events, leden betrekken bij het ontwikkelen
		Enquêtes: inzicht in wat leden willen en vinden
		Programma aanpassen (indien nodig o.b.v. input)
Kennisprogramma	Verbinden met de wetenschap	Inspelen op programma's, zelf onderwerpen aandragen, deelname bevorderen
	Erkenning van het vak	Beroepscode, opleidingsprofiel



De BvK

De BvK wil bijdragen aan een optimale en integrale publieke dienstverlening waardoor burgers kunnen deelnemen en, zo mogelijk bijdragen, aan de samenleving. Arbeidsparticipatie, in welke vorm dan ook, maakt daar deel van uit. De BvK heeft daarbij oog voor regionale en lokale verschillen.

Inzet

De BvK is er voor de professionals die zich herkennen in het beroep van 'klantmanager Werk & Inkomen binnen het Sociaal Domein'. De lokale naamgeving doet daar niets aan af. Het kan gaan om specialisten of generalisten. Altijd draait het om hun professionalisering en de bijbehorende versterking van hun positie.

- > Vergroten van inzicht in inhoud en succesfactoren van het vak.
- > Voortgaande persoonlijke en vakinhoudelijke ontwikkeling.
- > Verbinden en krachtenbundeling van de betrokken professionals.



Kon. Wilhelminalaan 3 | 3527 LA Utrecht | 030 296 6064 | www.debv.nl