

➔ Klantreis bemiddeling



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

➔ Inhoudsopgave

1. Aanleiding
2. Opdracht
3. Aanpak & Planning
4. Overzicht interviews
5. Persona's & huidige klantreizen
6. Gewenste klantreizen en adviezen
7. Uitkomsten praktijkdag
8. Links naar andere projecten



➔ 1. Aanleiding

De Programmaraad (UWV, VNG, Divosa, Cedris) is initiatiefnemer van deze Klantreis. De Programmaraad ondersteunt de dienstverlening in de arbeidsmarktregio's. Zij werkt continu aan een verbetering van processen en samenwerking opdat werkgevers en werkzoekenden een eenduidige dienstverlening ervaren.

Het programma *Matchen op Werk* is in 2017 gelanceerd om de arbeidsmarktregio's te ondersteunen en de gecoördineerde *werkgeversdienstverlening* te versterken. Tot nu toe is er in dit programma met name veel aandacht uitgegaan naar de werkgever met meer dan 50 werknemers en de professional (bijvoorbeeld door de werkgeversgerichtheidsscan).

De werkzoekende en werkgevers vanuit het MKB zijn nog onderbelicht. Door middel van de klantreis willen we ook de beleving van de werkzoekende en kleinere werkgevers in beeld brengen. Het uiteindelijke doel is de bemiddeling tussen werkgevers en werkzoekenden te verbeteren. Zodat dit ook bijdraagt aan een inclusievere samenleving.

De klantreis draagt bij aan de bewustwording van bestuurders, beleidsadviseurs en het management.



➔ 2. Opdracht

Voer van december tot en met maart een klantreis uit gericht op bemiddeling vanuit het oogpunt van de werkzoekende én de werkgevers (MKB).

We focussen ons hierbij op 2 doelgroepen:

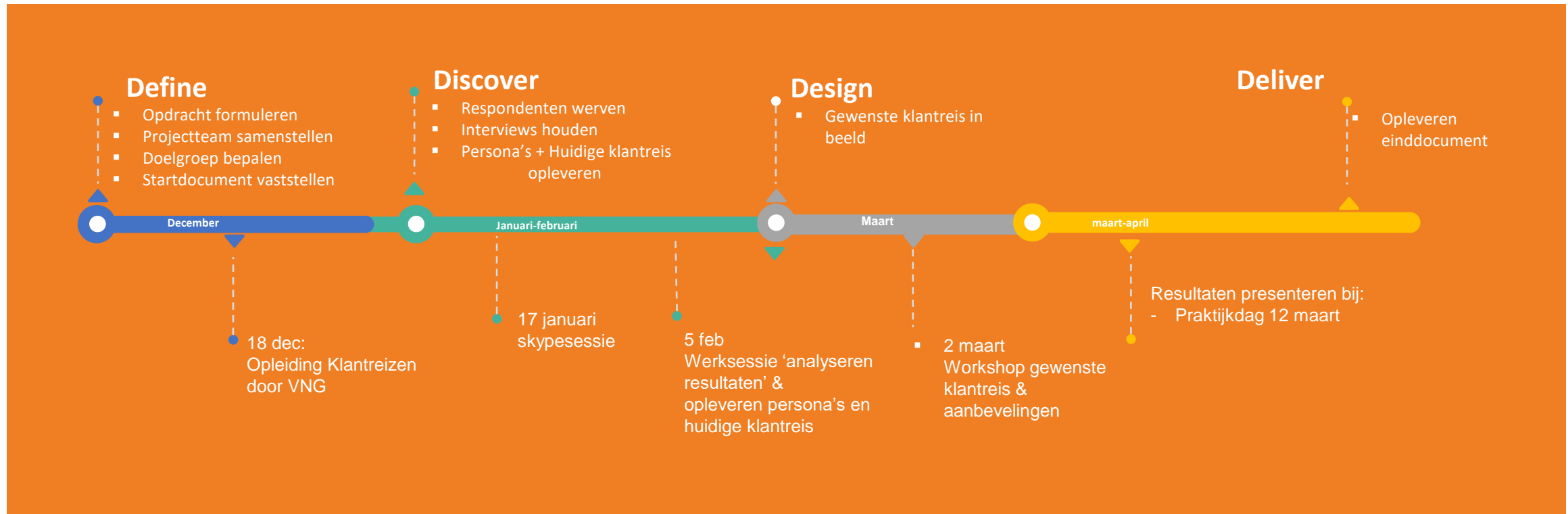
De werkgever:

- MKB 5-50 werknemers

De werkzoekende:

- Maakt gebruik van publieke voorzieningen (Bijstand en WW)
- Is werkfit: gaat om kandidaten die nu bemiddelbaar zijn naar werk

3. Aanpak & planning



➔ 4. Overzicht interviews

4 arbeidsmarktregio's:

- Noord Limburg
- Midden Gelderland
- Zwolle
- Friesland



4 interviewers:



Peter Boorsma



Els Stokman



Hans Klip



Jeske Gunterman



Totaal van 34 interviews

- 17 kandidaten
- 17 werkgevers

- Variatie in bemiddeling vanuit WW en bemiddeling vanuit bijstand
- Respondenten zijn geworven door medewerkers van UWV, gemeenten en het werkgeversservicepunt hiermee zit een zekere bias in het onderzoek

→ 5. Martijn de Heul

Ik zoek gemotiveerde medewerkers



Martijn de Heul



Persoonlijk

Martijn is 45 en getrouwd met Isa. Ze hebben twee dochters die naar de middelbare school gaan.

Hij is directeur van een bedrijf in de installatietechniek met 25 man in dienst.

In zijn vrije tijd traint hij een jeugdvoetbalteam. Hij houdt van motorrijden en reizen.

Ik en de overheid

Heeft als beeld van de overheid: een papierwinkel en erg stroperig.

Heeft vooral contact gehad over vergunningen, belastingen, met het UWV over ziekmeldingen en met de ROC's. Incidenteel was de overheid klant van hem.

Heeft nu een vaste contactpersoon bij het WSP en is hier erg positief over, werk en denkt mee.

Doel

Wil goed en gemotiveerd personeel met feeling voor techniek. Wil mensen een kans geven.

Belemmeringen

Heeft weinig tijd, moet ook een bedrijf runnen. Beperkte kennis van HR en arbeidsmarkt. Beperkte kennis wet- en regelgeving en regionale arbeidsmarkt.

Behoeften

Snelle levering geschikte kandidaten.

Contactpersoon die bedrijf en de kandidaten kent, zodat deze goed weet wat een juiste match is.

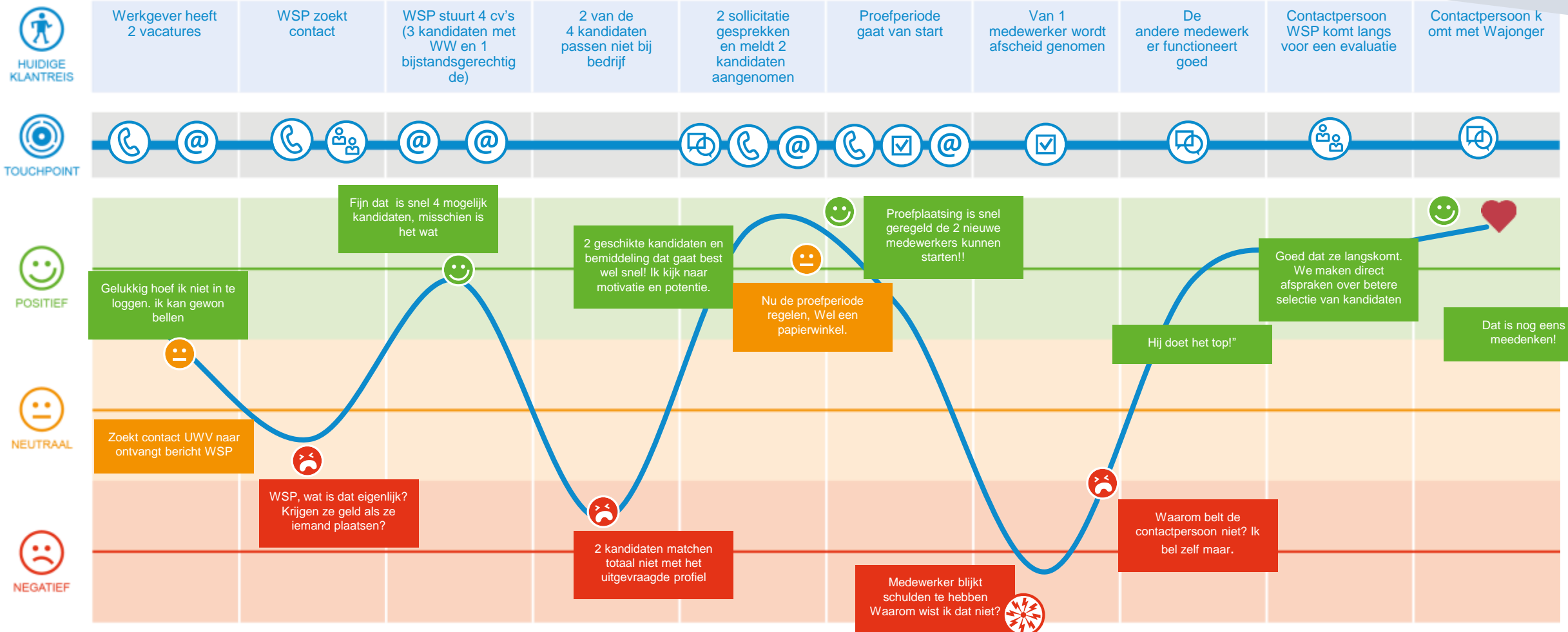
2 maanden proefplaatsing vindt hij fijn, dan is er minder risico.

Wil graag een lokale werknemer, laten we elkaar helpen.

➔ Ik zoek gemotiveerde medewerkers



Martijn de Heul



➔ Bevindingen

Werkgever werkt voor het eerst met WSP

Eigenlijk ben ik verrast door de kwaliteit van de ondersteuning van het WSP



Martijn de Heul

😊 De prettige aspecten

- Papierwinkel blijkt mee te vallen
- WSP zoekt zelf contact en komt met kandidaten
- Het WSP levert kandidaten voor mijn vacature(s)
- De lijntjes met de contactpersonen van het WSP zijn kort
- Na bedrijfsbezoek komt contactpersoon WSP met mogelijk nieuwe kandidaten
- De afstemming verloopt beter na bezoek contactpersoon aan het bedrijf
- 'WSP brengt ons op de hoogte van eventuele regelingen die relevant zijn



➔ Bevindingen

Werkgever werkt voor het eerst met WSP



Martijn de Heul

☹ De onprettige aspecten

- Best wel een papierwinkel om een proefplaatsing te regelen, daar zie ik tegen op.
- Het selecteren van kandidaten kan beter
- WSP informeerde tijdens de proefplaatsing niet naar eerste ervaringen met kandidaten. Ik moest zelf bellen.
- Soms krijgt contactpersoon van het WSP geen goede kandidaten los bij haar collega's (afhankelijkheid)

➔ Overige bevindingen

- Werkgevers komen op verschillende manieren met WSP in contact. Bijvoorbeeld:
 - Via, via
 - Een accountmanager komt langs bij bedrijf (koude acquisitie)
 - Tijdens netwerkbijeenkomsten
- Bij bemiddeling van een kandidaat gaat de begeleider soms mee naar sollicitatiegesprek, dit is niet in alle regio's zo.

→ Romy de Vries

Ik zoek altijd gemotiveerde medewerkers



Persoonlijk

Romy is 40 jaar, getrouwd en heeft drie kinderen in de leeftijd van 5-14 jaar.

Samen met haar man runt zij een technische onderneming met 15 medewerk(st)ers in dienst. Een echt familiebedrijf, al een aantal generaties lang.

Ze sport in haar vrije tijd, en besteedt veel tijd aan haar gezin en het bedrijf. Is haar passie.

Ik en de overheid

Heeft wisselende ervaringen met de overheid. Soms vindt zij de gemeente te weinig ondernemersgericht.

Heeft nu een vaste contactpersoon bij de gemeente en is hier erg positief over; werkt en denkt

Doel

Romy heeft regelmatig nieuw personeel nodig. Motivatie en gevoel voor techniek vindt ze belangrijk.

Belemmeringen

Een ervaren techneut is niet te vinden. Zij is bereid om iemand op te leiden in het bedrijf.

Behoeften

Contactpersoon die bedrijf en de kandidaten kent, zodat deze goed weet wat een juiste match is.

3 maanden proefplaatsing met behoud van uitkering, zodat ze de werknemer kan opleiden. Minder risico.

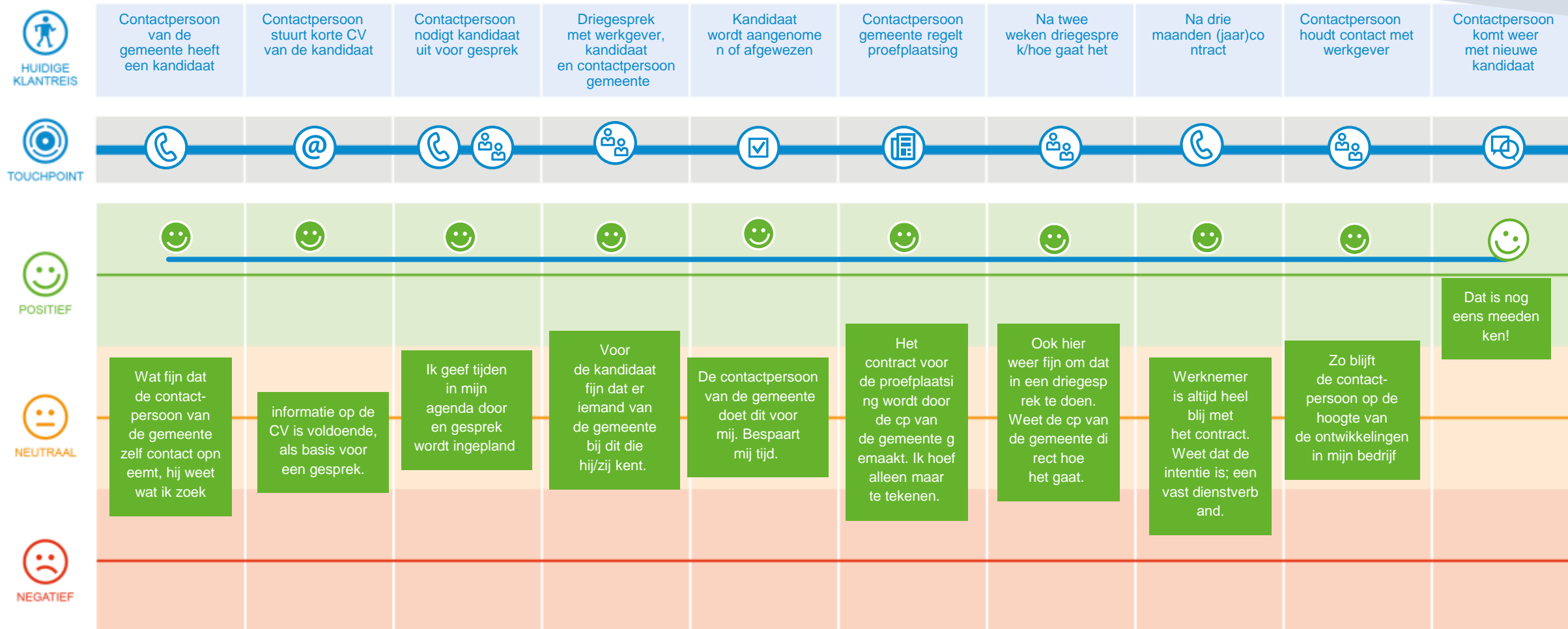
Als proefplaatsing positief verloopt, volgt er altijd een contract van een jaar. Met de intentie op een vast dienstverband.

→ Ik zoek altijd gemotiveerde medewerkers



Romy de Vries

Romy de Vries

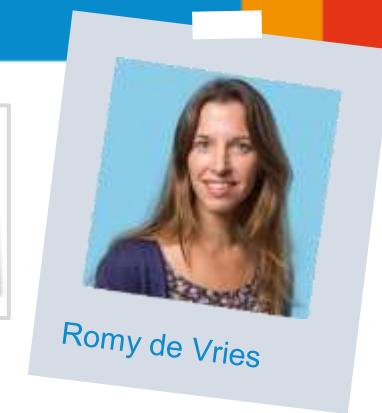


➔ Bevindingen

Werkgever werkt al aantal jaar samen met de gemeente, mede daardoor hebben de werkgever en de contactpersoon van de gemeente een goede relatie en zijn goed op hoogte van elkaars diensten

😊 De prettige aspecten

- De accountmanager van de gemeente kent het bedrijf, kent de kandidaat en weet wat de werkgever zoekt
- Accountmanager is aanwezig bij sollicitatie gesprek, gesprek in proeftijd en regelt de proefplaatsing
- Korte lijnen, en snelle reactie en duidelijkheid, afspraken worden nagekomen
- Betrokken, proactief en kennis van zaken



Romy de Vries



→ Overige bevindingen

- Werkgevers komen op verschillende manieren in contact met de accountmanager van de gemeente. Soms via via, soms tijdens een netwerkbijeenkomsten.
- De accountmanager van de gemeente is aanwezig tijdens het sollicitatie gesprek, het gesprek na 14 dagen proeftijd en na drie maanden proefplaatsing. Dit wordt door de werkgever als nuttig en zinvol ervaren. Hij kent het bedrijf en de kandidaat.
- De werkzoekenden die op deze manier gematcht worden, hebben een behoorlijke afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan diverse oorzaken hebben.
- De werkgever in deze klantreis is een werkgever die bereid is om mensen een 2e kans te geven. Belangrijkste is motivatie van de kandidaat en affiniteit met techniek. Werkgever is een maatschappelijk verantwoord ondernemer.

→ Willem van de Vecht

Ik wil weer meedoen in de maatschappij



Persoonlijk

Willem is een man van 39 jaar. Alleenstaand en heeft twee kinderen, een zoon van 10 en dochter van 8 jaar. Zij zijn soms bij hem en soms bij zijn ex. In zijn vrije tijd gamet hij graag en trapt af en toe met zijn vrienden een balletje op het voetbalveld.

Na het behalen van een MBO diploma vond hij een baan maar door een faillissement is hij deze verloren. In de afgelopen 10 jaar heeft hij diverse korte baantjes gehad. Maar door omstandigheden heeft hij een forse schuld opgebouwd en is hij in de bijstand terecht gekomen.

Naast een traject binnen de schuldhulpverlening en met psychische ondersteuning is Willem nu zover dat hij graag weer onderdeel wil uitmaken van de maatschappij. Daarom is hij op zoek naar een leuke passende baan.

Ik en de overheid

Regelmatig contact met verschillende afdelingen binnen de overheid/ gemeente. Zoals schuldhulpverlening, zorginstellingen, inkomensondersteuning.

Ik vind het lastig dat de verschillende afdelingen binnen de overheid niet met elkaar communiceren. Waardoor ik mijn verhaal vaker moet doen.

Ik was bevooroordeeld over de dienstverlening van de overheid, maar dit heeft mij positief verrast.

Doel

Wil graag weer meedoen in de maatschappij en wil het liefst weer financieel op eigen benen staan

Belemmeringen

Willem heeft schulden en kampt met depressie. Hij heeft psychische en lichamelijke klachten, waardoor hij minder flexibel is.

Behoeften

Behoeft aan persoonlijk contact en aan iemand die hem ondersteunt bij het solliciteren.

Heeft een steuntje in de rug nodig.

Hij wil dat er gekeken wordt naar zijn talenten i.p.v. zijn beperkingen

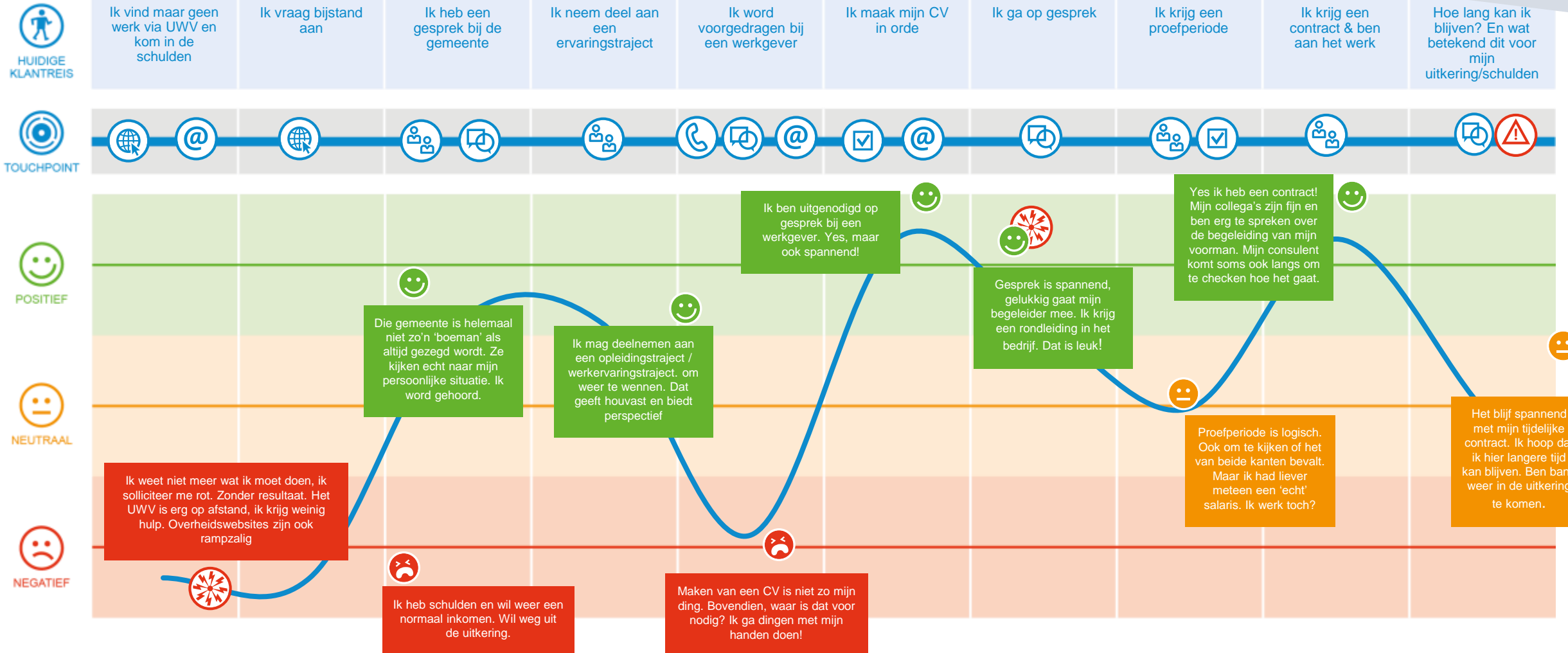
Stabiliteit d.m.v. een baan met vaste werktijden.

→ Ik wil weer betaald werk verrichten en meedoen in de maatschappij

Gemeente
Werklan



Willem van de Vecht

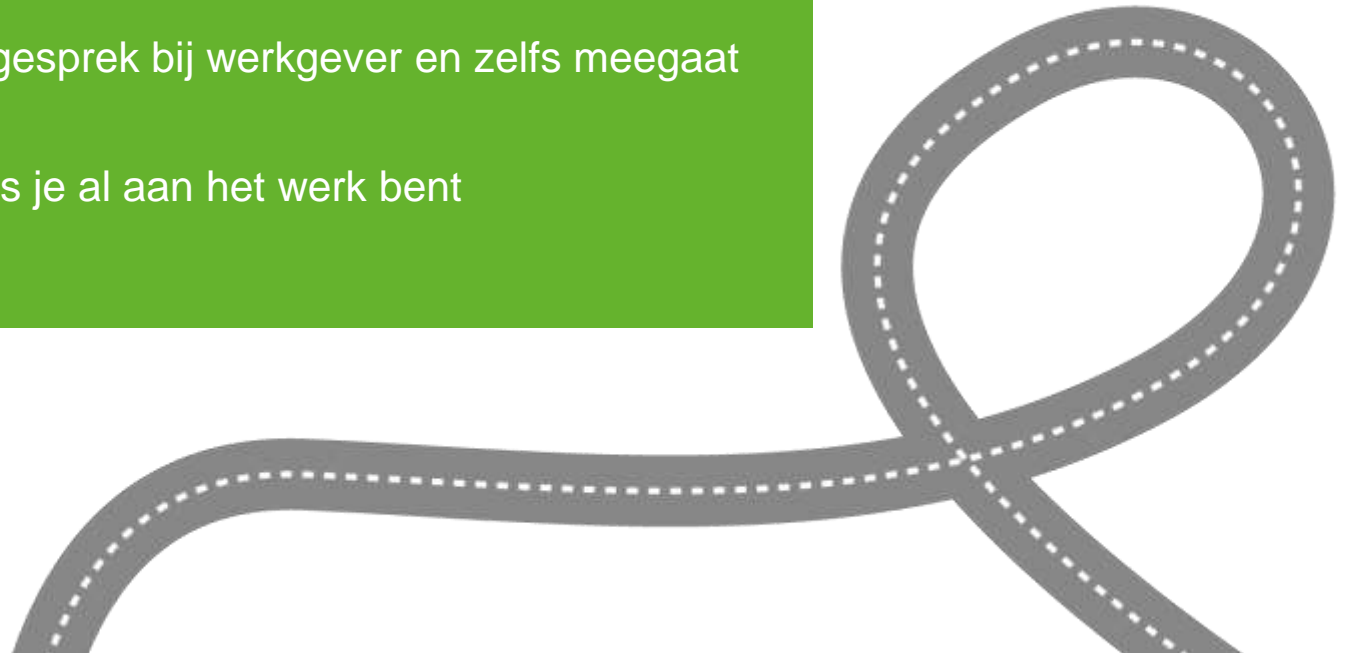


➔ Bevindingen

Ik wil weer betaald werk verrichten en meedoen in de maatschappij

😊 De prettige aspecten

- Dienstverlening van de gemeente/het werkgeversservicepunt is goed. Ze hebben aandacht voor je, kijken naar je persoonlijke situatie en contactpersonen zijn menselijk en begripvol
- Fijn dat contactpersoon goed bereikbaar is en afspraken na komt. Het kan via app, mail of bellen, ik heb keuze.
- Prettig dat contactpersoon je voorbereid op gesprek bij werkgever en zelfs meegaat wanneer dat nodig is.
- Er is ook interesse van de contactpersoon als je al aan het werk bent



➔ Bevindingen

Ik wil weer betaald werk verrichten en meedoen in de maatschappij



☹ De onprettige aspecten

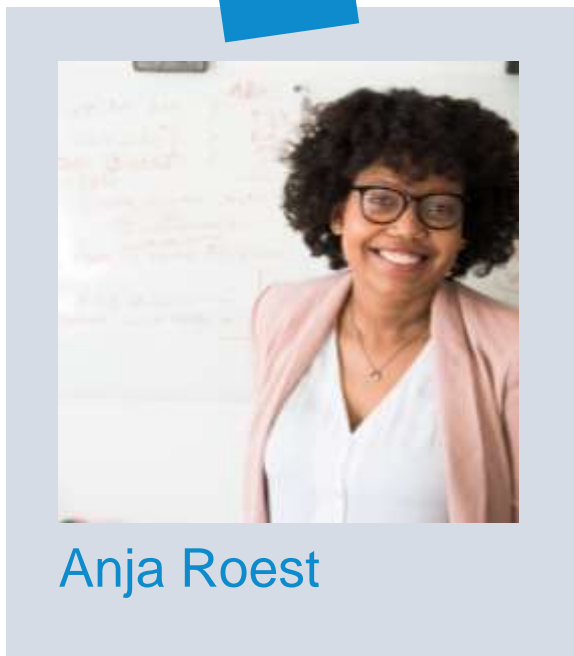
- Bij UWV word je echt aan je lot overgelaten. Als daar beter naar mijn situatie was gekeken, had ik misschien niet eens de bijstand in gehoeven.
- Het hebben van verschillende contactpersonen is lastig. Je moet steeds je verhaal opnieuw doen, je wilt iets met iemand opbouwen.
- Sommige jobcoaches kunnen actiever voor jou op zoek. Heb nu soms het gevoel of ze wachten op een vacature en je pas benaderen als zij denken dat het bij je past.
- Aangeboden opleidingstrajecten passen niet altijd bij de richting die ik zoek
- Naast dat ik blij ben dat ik een baan heb ben ik ook onzeker. Heb ik voldoende uren om uit de uitkering te blijven? Voor hoe lang kan ik bij deze werkgever blijven?

→ Overige bevindingen

- De verhalen van de gesproken kandidaten lopen zeer uiteen. Wat opvalt is dat er veel sprake is van maatwerk. In de visualisatie van de klantreis is de rode draad weergegeven. Het was onmogelijk alle opgehaalde informatie te verwerken in de heartbeat.
- Veel van de kandidaten die wij spraken zijn behoorlijk zelfstandig/assertief en gaan ook zelf op zoek naar mogelijkheden. Zij hadden vooral een steuntje in de rug nodig van de gemeente vanwege persoonlijke problemen.
- Een aantal van de kandidaten die we spraken is opgenomen in doelgroepenregister. Dit werkt goed, stelt hen gerust omdat de werkgever dan volgens hen weet 'dat er iets met hen is'.
- In deze gevallen duurde het voor de kandidaten lang voordat zij zijn opgenomen in het doelgroepenregister.
- Soms sluiten de verschillende regelingen / maatregelen waar de kandidaten mee te maken hebben niet op elkaar aan, bijvoorbeeld vluchtelingenstatus en het vinden van werk, of korten op uitkering terwijl iemand in de schuldhulpverlening zit.
- De bekendheid van het werkgeversservicepunt verschilt. Bij sommige arbeidsmarktregio's is het werkgeversservicepunt 'los' van de gemeente en profileren zij zich ook zo. In andere is dit minder. Kandidaten zien het werkgeversservicepunt over het algemeen als iets wat bij de gemeente hoort. Bij weer andere kennen ze het werkgeversservicepunt niet eens.

→ Anja Roest

Ik zoek een nieuwe uitdaging!



Persoonlijk

Anja is een vrouw van 35 jaar. Zij is een tijd geleden gescheiden en heeft twee kinderen die om de week bij haar wonen.

Anja is handig en creatief. Zo heeft Anja haar eigen huisje groot en deels zelf opgeknapt. Daardoor is zij enthousiast geworden om van haar hobby haar beroep te maken.

Daarnaast zijn haar vriendinnen erg belangrijk voor Anja.

Anja heeft vanuit een WW-uitkering een baan gevonden.

Ik en de overheid

Anja had altijd weinig contact met de overheid. Tot het moment dat zij werkloos raakte. De ondersteuning van het UWV was niet wat zij er van had verwacht.

Doel

Anja zoekt actief naar ander werk en wil daar begeleiding bij vanuit het UWV.

Belemmeringen

Anja is niet zo digivaardig. Dat zij veel online moet doen is daarom niet handig.

Anja heeft bepaalde vaardigheden op haar CV, maar zoekt juist een ander type werk. Maar heeft hier logischerwijs geen ervaring in.

Daarom krijgt zij vaak functies aangeboden in 'haar' oude straatje'.

Behoeften

Anja zoekt persoonlijke begeleiding in haar zoektocht naar werk.

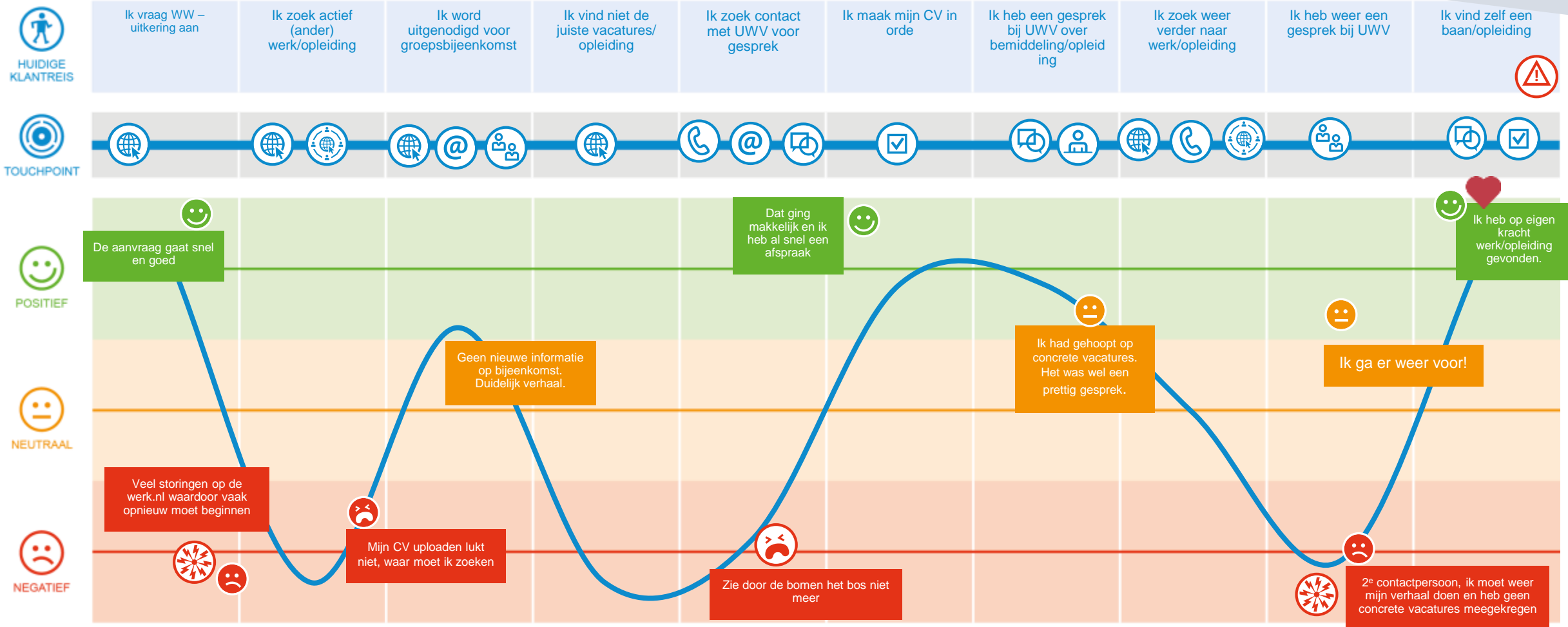
Zij wil hierbij één contactpersoon die haar verder op weg kan helpen en de ingangen weet. Maatwerk en persoonlijk contact is belangrijk.

Zij heeft vooral iemand nodig die haar op ideeën brengt voor andere beroepen.

➔ Ik zoek actief naar (ander) werk



Anja Roest



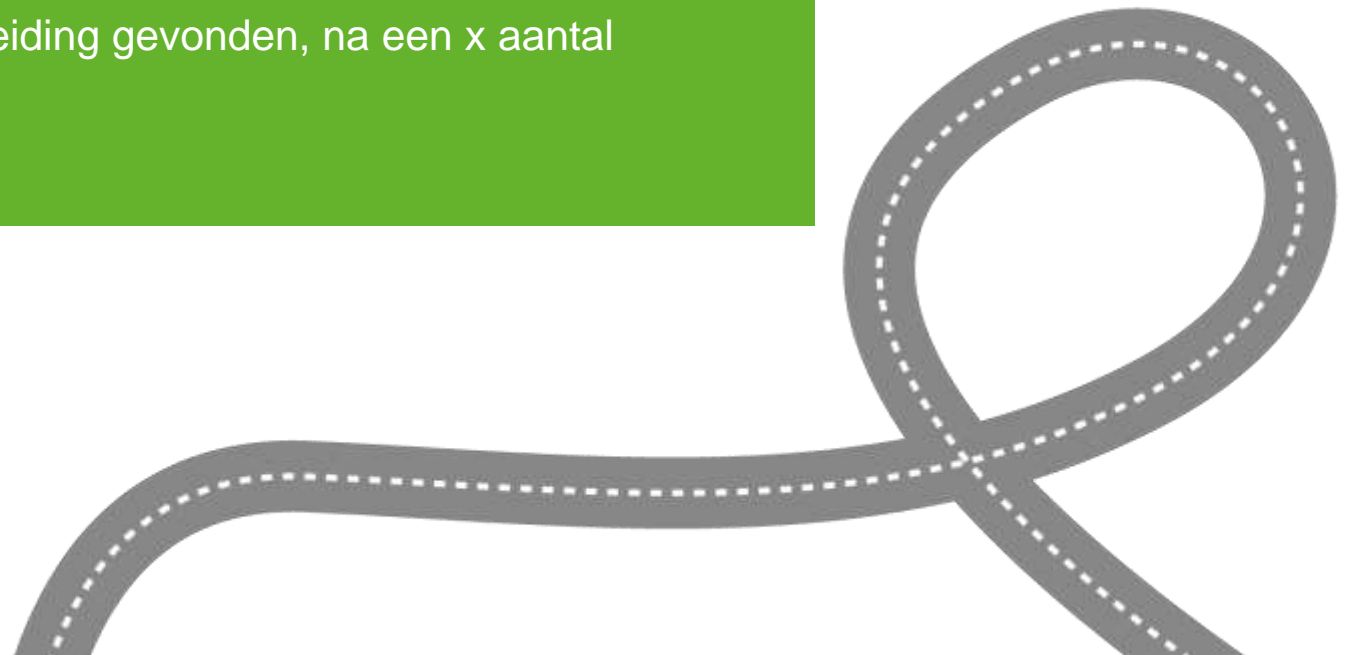
➔ Bevindingen

Ik zoek actief naar (ander) werk



😊 De prettige aspecten

- Aanvraag uitkering verloopt goed en snel
- Groepsbijeenkomst over rechten/plichten is duidelijk
- Prettig gesprek met de medewerk(st)er van UWV, ging voornamelijk over mijn sollicitatie activiteiten
- Uiteindelijk heb ik zelf de juiste vacature/opleiding gevonden, na een x aantal maanden



➔ Bevindingen

Ik zoek actief naar (ander) werk



☹ De onprettige aspecten

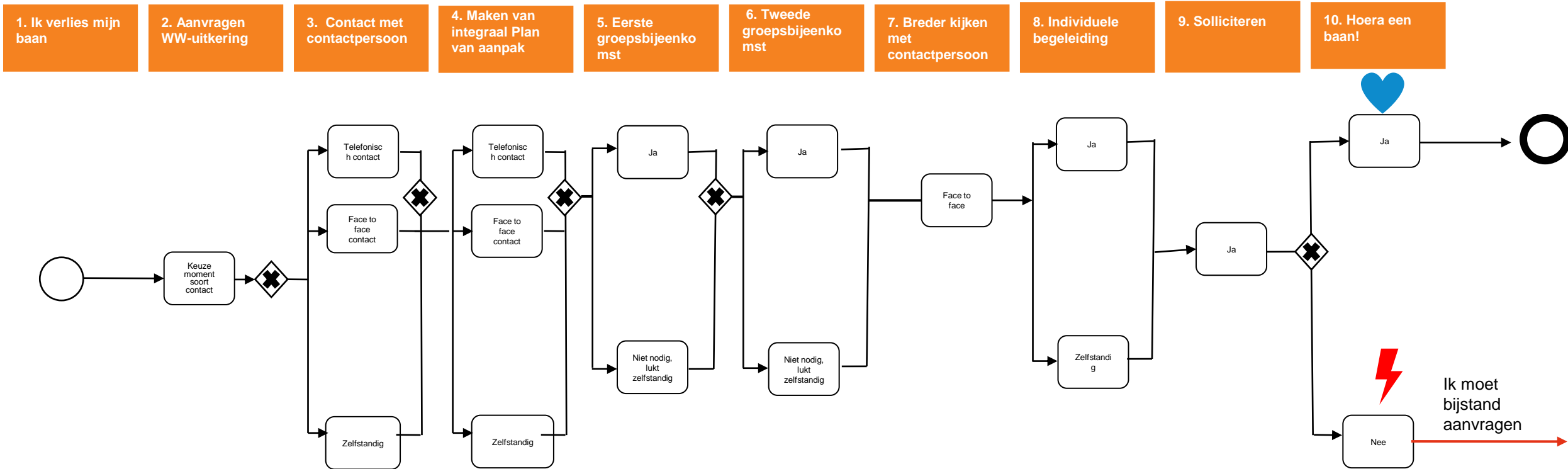
- Uploaden CV lukt niet op werk.nl, ik moet alles weer opnieuw invullen
- Beroepen/opleidingen zijn niet te vinden op werk.nl
- Als ik ander werk zoek, niet meer in mijn eigen vakgebied, kan ik dat niet kwijt op werk.nl. Veel storingen op werk.nl
- Groepsbijeenkomst voegde niets toe, was ik al van op de hoogte
- Zie door de bomen het bos niet meer, (te) veel sites/vacatures/opleidingsmogelijkheden
- Had gehoopt dat de medewerk(st)er UWV mij kon introduceren bij een werkgever, krijg geen functies aangeboden, ook niet tijdens de twee gesprekken
- Geen vaste contactpersoon bij UWV, tijdens het 2^e gesprek weer nieuw contactpersoon, weer mijn hele verhaal doen, wisselende adviezen
- Het vinden van werk was mogelijk sneller gelukt, als UWV mij ook had bemiddeld naar werk of opleiding

➔ Overige bevindingen

- Verschillende uiteenlopende verhalen van kandidaten die een WW-uitkering hebben/hadden. Niet alles kunnen verwerken in een klantreis, de belangrijkste en meest voorkomende bevindingen zijn erin verwerkt.
- In eerste instantie werden een aantal kandidaten betiteld als 'zelfredzaam', terwijl ze dat zelf niet zo beleefden. Wisten niet altijd hun weg te vinden en misten de ondersteuning van het UWV, maar met name de bemiddelingsrol.
- Grote ergernis zijn de storingen op werk.nl.
- Pas in latere instantie, vaak op verzoek van de kandidaat zelf, vindt er een gesprek plaats bij UWV. Met wisselende tevredenheid van de kandidaten.

6. Gewenste klantreis kandidaat tot max. WW

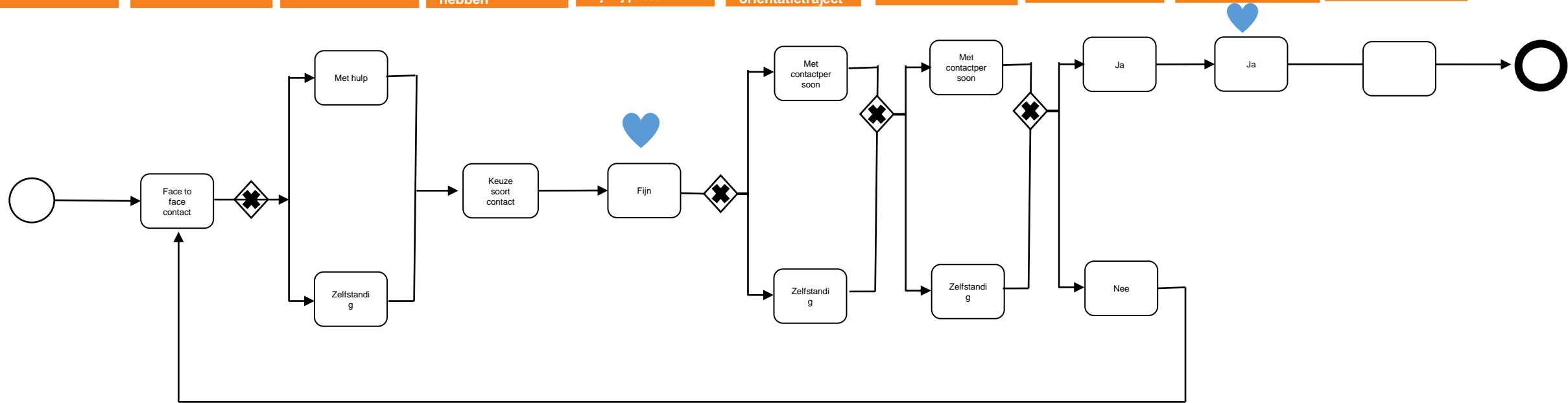
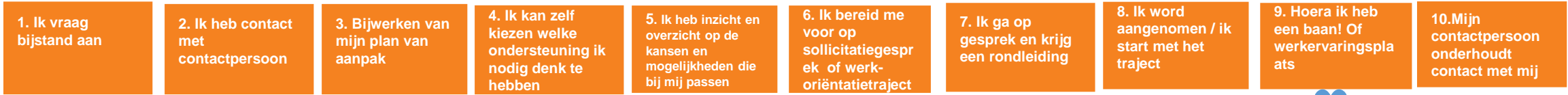
Klantreisfase



	Site werk.nl is gebruiksvriendelijk Aanvrager heeft keuze in hoe hij zij geholpen wil worden	Contactpersoon kijkt breder dan aanvraag naar werk (ook naar schulden, WMO etc.) Wordt opgeslagen in Digitaal klantdossier	Samen met contactpersoon of zelfstandig een integraal Plan van aanpak maken	De groepsbijeenkoms staan in het teken van bewust worden welke kansen en mogelijkheden de arbeidsmarkt biedt en wat bij de kandidaat past	De tweede groepsbijeenkoms gaat specifieker in op de vraag van de kandidaat en welke kansen en mogelijkheden hij of zij ziet	Met breder kijken wordt bedoeld dat er gekeken wordt welke kansen en mogelijkheden de arbeidsmarkt nog meer biedt	Individuele begeleiding Hier is maatwerk van toepassing. Ten alle tijden kan er een individueel maatwerk traject worden ingezet	Solliciteren: begeleider gaat mee naar gesprek indien nodig en/of wenselijk	Hoera ik heb een baan! OF Doorstrom naar bijstand (indien van toepassing)
--	---	---	---	---	--	---	--	---	---

Gewenste klantreis kandidaat vanaf bijstand

Klantreisfase





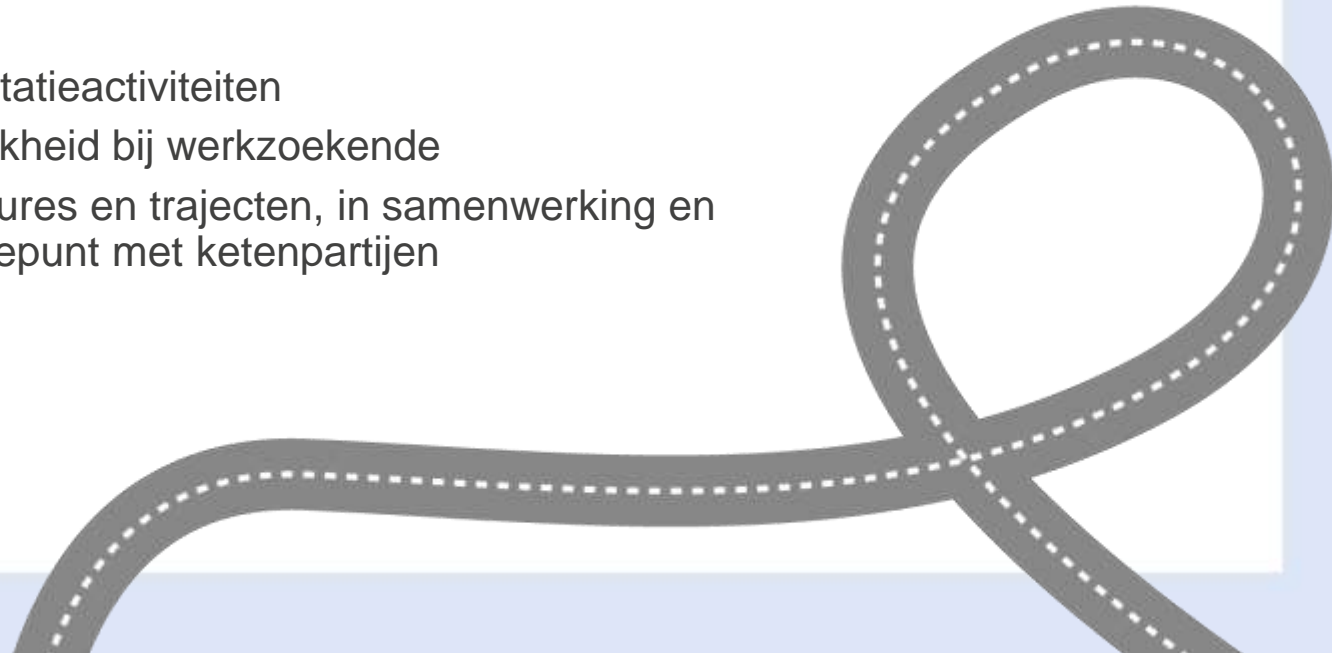
Randvoorwaarden voor een optimale klantreis van de werkzoekende & werkgever

- Vaste contactpersoon UWV/Gemeente voor werkzoekende en werkgever
- Maatwerk wat betreft dienstverlening, aansluitend bij de behoefte van werkzoekende/werkgever: effectief en efficiënt, gerichte ondersteuning
- Voor de optimale match van vacature en werkzoekende is goede afstemming en samenwerking nodig tussen klantmanagers en accountmanagers WSP met betrekking tot kennisoverdracht arbeidsmarkt en de kansen en de mogelijkheden van de werkzoekende.
- Digitaal toegankelijk en gebruiksvriendelijke website (werk.nl). Met ondersteuning indien de klant hier behoefte aan heeft.
- Goede afstemming tussen ketenpartijen, te denken valt aan arbeidsmarktonderwijs, GGZ, schuldhulpverlening etc.
- Gegevens worden vastgelegd en kunnen uitgewisseld worden met derden (te denken aan schuldhulpverlening, WMO, bijstand etc.), AVG-proof
- Indien kandidaat overgaat van WW naar bijstand is warme overdracht noodzakelijk, inclusief gegevensoverdracht. Dit voorkomt dubbel werk. Ter inspiratie kijk op de toolkit max WW bijstand op samenvoordeklant.nl



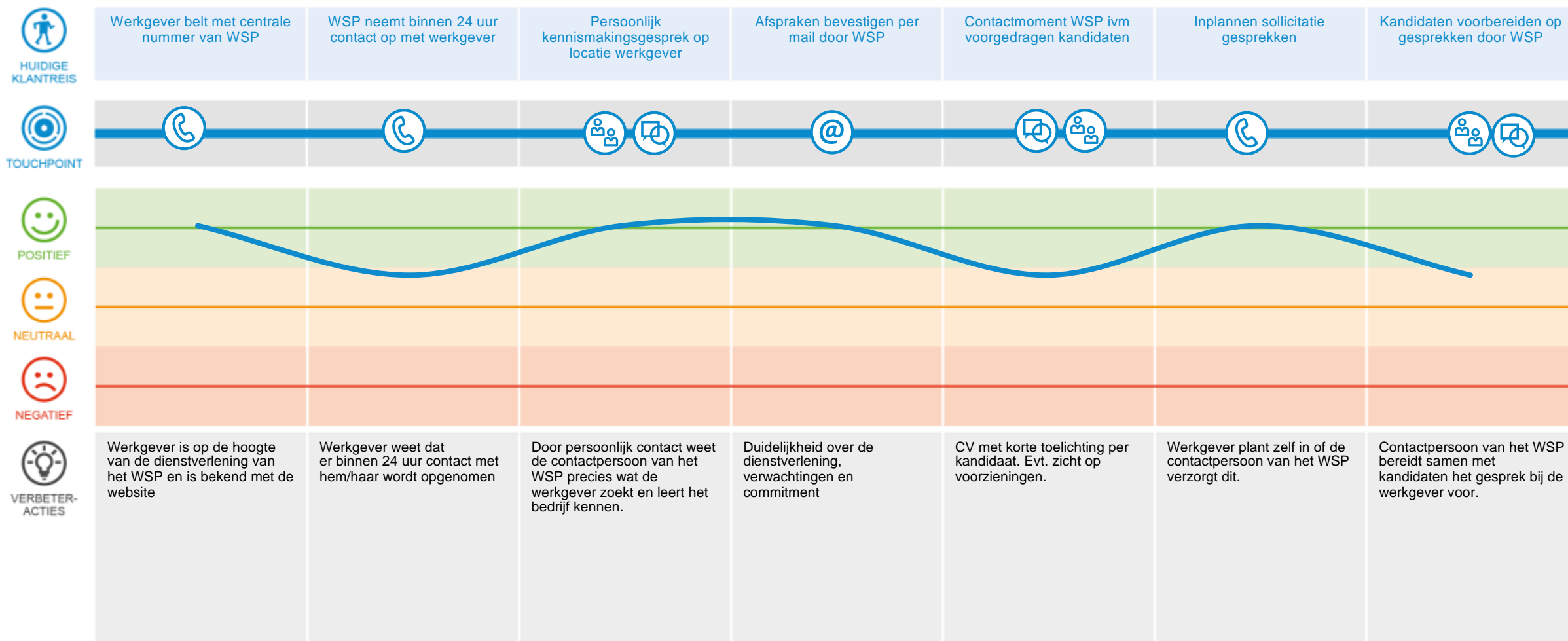
Adviezen verbeteren klantreis werkzoekende

- Zorg dat de werkzoekende een vaste contactpersoon bij UWV/gemeente heeft
- Maak de website werk.nl is toegankelijk en gebruiksvriendelijk
- Zorg als vaste contactpersoon dat je niet denkt voor de werkzoekende, maar meedenkt mét de werkzoekende:
 - Zorg voor individueel maatwerk bij sollicitatieactiviteiten
 - Leg indien mogelijk de verantwoordelijkheid bij werkzoekende
 - Zorg voor passend aanbod voor vacatures en trajecten, in samenwerking en afstemming met het werkgeversservicepunt met ketenpartijen

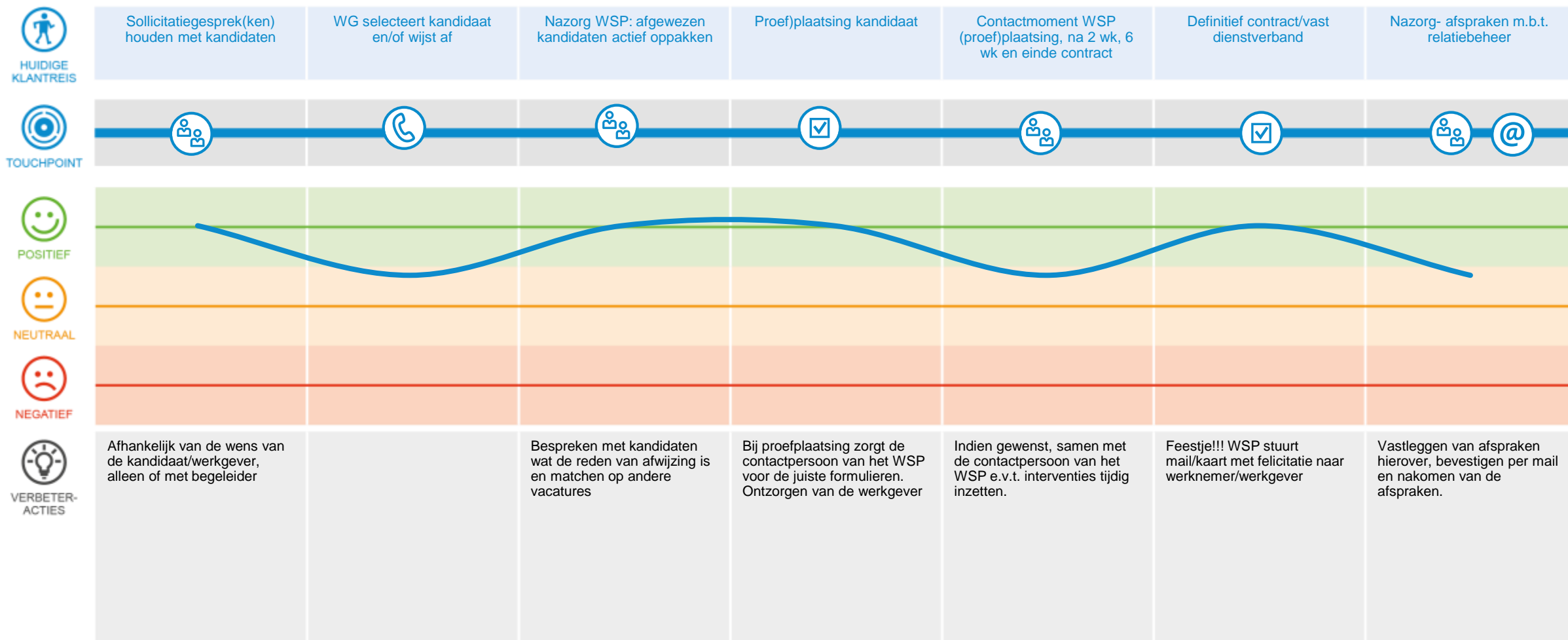


→ Ik zoek gemotiveerde medewerkers (1) Martijn de Heul

Reis wanneer werkgever nog onbekend is met WSP



→ Ik zoek gemotiveerde medewerkers (2) Martijn de Heul





Adviezen verbeteren klantreis werkgever

- Zorg voor een vast contactpersoon (accountmanager) per werkgever
- De accountmanager verdiept zich in het bedrijf, kent het bedrijf en weet welke werkzoekenden bij bedrijf passen (dus accountmanager is bekend met werkzoekende)
- Zorg ervoor dat er duidelijke afspraken zijn met de werkgever en dat deze zijn bevestigd per e-mail
- Het WSP moet voldoende zichtbaar/bekend zijn in de regio, blijf hier continu aanwerken
- Accountmanager wijst de werkgever op de inzet van instrumenten en heeft daarbij een adviserende rol. Accountmanager heeft overzicht via de werkgeversinstrumentengids (Dennis)

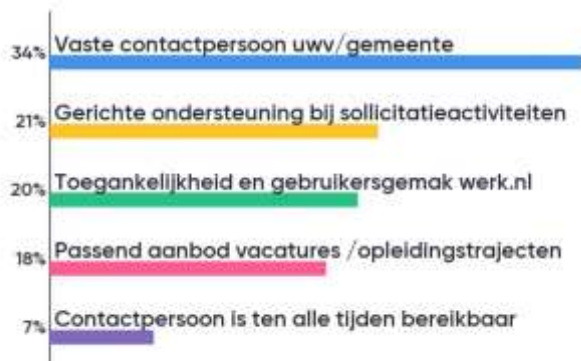


7. Uitkomsten sessie Praktijkdag

12 MAART 2020



Welke verbeteracties hebben mbt bemiddeling werkzoekenden prioriteit



Welke verbeteracties hebben mbt bemiddeling werkgever prioriteit



Wat wilt u ons meegeven voor de gewenste klantreis?

Mentimeter





8. Links naar andere projecten / voorbeelden

- Werkgeversinstrumentengids Dennis
- Verbeteren Uitwisselen Matchingsgegevens (VUM)
- Lokale instrumentengids Eva – gericht op werktrajecten werkzoekende en werkfit maken van werkzoekende
- [Toolkit Max WW](#)
- [Klantreizen](#) ten behoeve van VUM en overige klantreizen
- [Matchingstools](#)

 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden