

Wel praten, maar nog meer doen

**Jaarplan
Werkplein
Hoogeveen**

2008

Realisatie : **Jaarplan Werkplein Hoogeveen 2008**
Datum : **december 2007**
Partners : **gemeente Hoogeveen, CWI en UWV**
Status : **voortgangsdocument**

Inhoud

1. Inleiding	
1.1. Werkplein Hoogeveen	3
1.2. Regio	
2. Visie en Uitgangspunten	
2.1. Visie op Werkplein Hoogeveen	4
2.2. Uitgangspunten Werkplein Hoogeveen	
3. Dienstverlening	
3.1. Dienstverleningsconcept	
3.2. Dienstverleningsactiviteiten	
3.2.1. Werk	5
3.2.2. Inkomen	
3.2.3. Re-integratie	
3.3. Samenwerkingspartners/participanten	
4. Vertaling naar meetbare targets	6
4.1. Markt	
4.1.1. Aanbodkant	
4.1.2. Vraagkant	
4.1.3. Marktwerkingsplan	
4.1.4. Invulling DOE-agenda	
4.1.5. Gezamenlijke projecten	
4.2. Klantgerichtheid	7
4.2.1. Klanttevredenheid werkzoekenden	
4.2.2. Klanttevredenheid werkgevers	
4.2.3. Aantal ontvangen en afgehandelde klachten	8
4.3. Werkzoekenden	
4.3.1. Wat is een klant	
4.3.2. Positie van de klant	
4.3.3. Prestaties	9
4.3.3.1. te registreren....	10
4.3.3.2. te vervullen vacatures en vervulquote	
4.3.4. Activiteiten	
4.4. Afspraken rondom de realisatie van ketenmijlpalen	
4.5. Rapportages en cijfers	
4.6. Overige onderwerpen	
4.6.1. Sturing en voortgangsrapportage	
4.6.2. Communicatie	

1. Inleiding

1.1 Werkplein Hoogeveen

Burgers hebben recht op een uitkering op het gebied van de sociale zekerheid, maar moeten hun rechten en plichten effectief kunnen realiseren en vervullen. Hoe eenduidiger de informatie en hoe klantgerichter de dienstverlening, des te hoger is de tevredenheid van de klant. De klantbenadering moet dynamisch zijn en worden bijgesteld op basis van nieuwe inzichten in dienstverlening, nieuwe ondersteuningsmogelijkheden, ontwikkelingen in de landelijke, regionale en lokale arbeidsmarkt en bevindingen vanuit ketenklantonderzoeken en cliëntenparticipatie.

Per september 2007 is de uitvoering van de drie ketenpartners samengevoegd. Tevens is besloten dat in de loop van 2009 een geheel nieuw pand ter beschikking komt. Dit zal de ketensamenwerking nog meer versterken. Hiermee heeft de lokale politiek onderstreept dat er draagvlak is om de samenwerking tussen de ketenpartners te optimaliseren.

Het bvg heeft de naam Werkplein Hoogeveen. De schaalgrootte van de organisatie waarborgt korte lijnen en lage drempels en zal klanten snel helpen en maatwerk leveren. Gezamenlijke inspanningen zijn vertaald in concrete producten en taakstellingen.

Uitgangspunt van Werkplein Hoogeveen is het dienstverleningsconcept. In dit document hebben de gezamenlijke partners de visie en uitgangspunten benoemd. Deze sluiten naadloos aan op de uitgangspunten zoals die landelijk zijn verwoord. We noemen hier: participatie, regionaal/wijkgericht, multidisciplinaire aanpak, iedereen aan het werk ook via gesubsidieerde banen, werken-leren, werken aan kwalificaties en gebruik maken van eerder verworven competenties.

1.2 Regio

Werkplein Hoogeveen heeft een regionale functie en beslaat de gemeenten: Hoogeveen, De Wolden en Midden-Drenthe. In dit verband wordt zoveel mogelijk praktisch samen gewerkt. Fysiek participeren De Wolden en Midden Drenthe niet in het Werkplein. Op het gebied van de werkgeversbenadering wel en dit zal ook verder worden uitgebouwd in 2008.

2. Visie en uitgangspunten

2.1. Visie op Werkplein Hoogeveen

**Werkplein Hoogeveen zorgt voor een efficiënte en effectieve toeleiding naar werk.
Er wordt ingezet op een naadloze aansluiting van activiteiten op het terrein van
Werk, Re-integratie, Leren en Inkomen.**

Speerpunten hierbij zijn:

1. Gezamenlijk dienstverlening gericht op met name werkzoekenden;
2. Eén aanspreekpunt voor de klant;
3. Digitaal klantdossier en overige ICT-ambities ter ondersteuning van 1 en 2;
4. Competentieontwikkeling medewerkers om in te spelen op alle nieuwe eisen

Werkplein Hoogeveen moet nog meer dé centrale plek worden voor iedere werkzoekende en werkgever in de regio voor diensten op het terrein van werk, inkomen en re-integratie.

2.2. Uitgangspunten Werkplein Hoogeveen

Werk boven inkomen

Ketendienstverlening

De klant staat centraal

Kwaliteit aan de kop van het proces

Imago en uitstraling moet goed zijn; we zijn een dienstencentrum

Klantcontacten op de begane grond; uitnodigende beursvloer

Heldere routing binnen het gebouw

Multifunctioneel ruimtegebruik

3. Dienstverlening

3.1. Dienstverleningsconcept

Werkplein Hoogeveen richt zich op een optimale bediening van de doelgroepen van de samenwerkende publieke organisaties te weten CWI, UWV en de gemeente Hoogeveen. Hierbij wordt één “sociaal en zakelijk” aanspreekpunt voor de gehele keten gehanteerd.

De belangrijkste klantgroepen van het Werkplein Hoogeveen zijn:

1. werkgevers
2. uitkeringsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (onder andere baanveranderaars, positieverbeteraars en herintreders);

3.2. Dienstverleningsactiviteiten

Centraal in de dienstverlening van Werkplein Hoogeveen staan vier kernactiviteiten:

Werk, Inkomen, Re-integratie en Scholing.

De kernactiviteiten zijn nauw met elkaar verbonden, maar van de vier staat Werk voorop.

3.2.1 Werk

Uitgangspunt van Werkplein Hoogeveen is; Werk boven Inkomen. Het is een plek waar werkzoekenden, werkenden en werkgevers alles op het terrein van werk kunnen vinden.

Diensten die direct met werk te maken hebben zijn:

- informatie en advies over vacatures;
- opstellen klantprofiel;
- werkintake;
- vacatureaanbod;
- bemiddeling van werkzoekenden

3.2.2 Inkomen

De tweede kernactiviteit binnen Werkplein Hoogeveen is Inkomen. Het aanvragen van een uitkering voor levensonderhoud en de daarmee gepaard gaande activiteiten worden geconcentreerd.

Diensten die hiermee te maken hebben zijn:

- intake van klanten;
- activering en controle/handhaving.

3.2.3 Re-integratie

Re-integratie is de derde kernactiviteit van Werkplein Hoogeveen. Hiermee worden de activiteiten bedoeld die met Werk en Inkomen te maken hebben en die werkzoekenden bemiddelbaar maken naar werk. In principe vinden de klantcontacten tussen de klant en de re-integratiebedrijven en/of uitkerende instantie in Werkplein Hoogeveen plaats.

Diensten die met de activiteit Re-integratie te maken hebben zijn:

- informatie en advies over re-integratietrajecten, scholing en dergelijke;
- klantmanagement en accountmanagement Sociale Zaken gemeente;
- re-integratie en coaching WW van UWV;
- trajectbegeleiding door re-integratiebedrijven;
- verwijzing naar overige dienstverlening buiten Werkplein Hoogeveen.

3.2.4 Scholing

Als vierde kernactiviteit zien wij scholing. Deze is onlosmakelijk met de toeleiding naar werk verbonden. Hierbij kan gedacht worden aan:

- BBL-trajecten
- EVC (eerder verworven competenties)
- Om- en bijscholing algemeen

3.3. Samenwerkingspartners/participanten

Het succes van de ketensamenwerking is afhankelijk van de bereidheid van andere partijen om binnen de keten hun diensten op het terrein van Werk, Inkomen en Re-integratie aan te bieden. Belangrijk uitgangspunt is dat alle medewerkers van (toekomstige) participanten van Werkplein Hoogeveen onderdeel zijn van de totale keten van werk, inkomen en re-integratie. Zij moeten dus ook in staat zijn deze keten en de relaties tussen instellingen die daarin een rol spelen te overzien.

Als deelnemers in de keten zien wij:

Re-integratiebedrijven inclusief het SW-bedrijf Alescon

Het gaat hierbij vooral om de klantgesprekken en -begeleiding. De participatie van de re-integratiebedrijven is sterk afhankelijk van het aantal contracten dat deze bedrijven met de gemeente Hoogeveen zullen sluiten.

Uitzendbureaus

Het is mogelijk dat de uitzendbureaus hun vacatureaanbod presenteren, zodat de bezoekers van Werkplein Hoogeveen een zo volledig mogelijk beeld hebben van het vacatureaanbod. Daarnaast is het een meerwaarde als de bezoekers zich tijdens een bezoek gelijk bij een of meerdere uitzendbureaus kunnen inschrijven.

Gesubsidieerd werk

Organisaties die zich bezig houden met gesubsidieerd werk, of met werkvormen met loonkostenpremies (WSW en alternatieven voor de WIW) kunnen met een 'loketfunctie' op de schil rondom de beursvloer komen.

Jongerenloket en samenwerking met scholen zoals de ROC-s

Advies en informatie over het (bij)scholingsaanbod in de regio, maar eventueel ook met de mogelijkheid van beperkte beroeps- en oriëntatietesten. Een dergelijk loket kan ingevuld worden door het RMC in samenwerking met o.a. ROC-s. Hierbij kan het leerwerkloket genoemd worden.

Gemeentelijke Kredietbank (GKB)

Hier kan bijvoorbeeld gedacht worden aan gesprekken met cliënten, met gebruikmaking van de aanwezige spreekkamers.

Kamer van Koophandel (KvK), Startersloket, STIB

De KvK kan gebruik maken van de voorzieningen die Werkplein Hoogeveen biedt om voorlichting te geven en informatie te verschaffen. De KvK kan ook gebruik maken van de aanwezige spreekkamers om individueel advies te geven. Op een zelfde manier kan ook een Startersloket eventueel samen met STIB (Starters In Business) gebruik maken van faciliteiten binnen Werkplein Hoogeveen.

In het Werkplein Hoogeveen zal per activiteit bekeken moeten worden of de fysieke omstandigheden toereikend zijn voor het kunnen effectueren hier van.

4. Vertaling visie , doelstellingen en dienstverleningsconcept naar meetbare targets.

4.1. Markt

4.1.1. Aanbodbestand

Het werkgebied wordt aangemerkt als een gebied met veel laagwaardige productiewerk. Het totale aantal werklozen bedraagt in het tweede kwartaal 3710 personen.

Ultimo april 2007 bestond bijna 45% van het totale bestand van ingeschreven werkzoekenden uit klanten die een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, tegenover een landelijk percentage van 47%. Van het bestand is 36% ouder dan 50 jaar en 16% van het bestand bestaat uit personen die jonger zijn dan 30 jaar. Daarnaast komen veel eenoudergezinnen voor.

4.1.2. Vraagkant

De karakteristieke kenmerken van de vraagkant worden bepaald door Hoogeveen als industriekern en gedeeltelijk een toeristische omgeving. Daarin zijn de sectoren zorg, bouw/installatie, groothandel, zorg/welzijn en recreatie/horeca als kansrijk te benoemen. Productiewerk komt veel voor.

4.1.3. Marktbewerkingplan

Er komt een ketenbreed "Actieplan Werkgeversdienstverlening 2008". Dit wil een brug slaan tussen de belangen van de samenwerkingspartners in de integrale werkgeversbenadering en de dienstverlening aan werkgevers.

Met het actieplan wordt bewerkstelligd dat de partners hun individuele acties, vanuit het beursvloeroverleg, met en op elkaar afstemmen. Daarbij ligt de regie met betrekking tot de marktbewerking bij Werkplein Hoogeveen. Op basis van dit plan benaderen accountmanagers van Werkplein Hoogeveen de werkgevers met onder andere de opdracht vacatures ten behoeve van specifieke doelgroepen te verwerven. Deze aanpak moet ertoe leiden dat de uitstroom van klanten met een WW- of WWb-uitkering eind 2008 eenduidig georganiseerd is.

4.1.4. Invulling DOE-agenda

Over alle doelgroepen heen zullen we het gebruik van competentietesten stimuleren. Hierbij zijn per januari 2008 de instrumenten op elkaar afgestemd. (CTC/Rework/ABS)

De doelgroep van de jongeren heeft dit jaar specifieke aandacht. De groep tot 23 jaar zal uit de uitkering gehaald worden. Deze jongeren krijgen een vergoeding ter hoogte van de uitkering. Willen ze niet in een actief traject of verzuimt men, dan wordt de vergoeding naar rato gekort. Leer- werktrajecten zullen voor deze groep vooral ingezet worden.

Ook de doelgroep alleenstaande ouders krijgt extra aandacht met specifieke projecten/trajecten.

Voor de aspirant-zelfstandigen worden in samenspraak met stichting STIB, Economische Zaken en het IMK diverse voorlichtingsactiviteiten uitgevoerd worden. Ook zullen marktpartijen zoals banken hierbij betrokken worden. Op basis van de in 2007 opgedane ervaringen zullen nog meer klanten gestimuleerd worden om als ondernemen aan de slag te gaan. Tevens zullen bepaalde doelgroepen, zoals woonwagengedagten, extra geïnformeerd worden over de mogelijkheden van het ondernemerschap als manier in de eigen levensbehoefte te voorzien. Hiertoe zal het contract met het IMK geactualiseerd worden.

4.1.5. Gezamenlijke projecten

Het fenomeen “banenmarkten” zullen we inbedden in het reguliere werkproces aan de voorkant. Buiten deze reguliere markten zullen we specifieke en thematische banenmarkten in de vorm van projecten oppakken.

4.2. Klantgerichtheid

4.2.1. Klanttevredenheid werkzoekenden

We willen met een snelle afhandeling – geen wachttijden bij de receptie, op korte termijn afspraken kunnen maken – en een professionele bejegening de klant tegemoet treden. Dit moet leiden tot een verhoogde klanttevredenheid. Hiertoe is een gezamenlijke balie gecreëerd waarbij ook gekozen is voor één telefoonnummer voor Werkplein Hoogeveen.

We hanteren de volgende klantprincipes:

- Klant staat centraal en dat komt tot uiting in; Openheid, eerlijkheid, respect, aandacht, maatwerk en zelfredzaamheid;
- Bereikbaarheid en toegankelijkheid; voor de klant in de keten is het duidelijk welke informatie waar te vinden is;
- Persoonlijke aandacht en consistente dienstverlening, via één contactpersoon in de keten;
- Het inkomensdeel is goed geregeld;
- Evenwichtige dienstverlening vertaald naar het evenwicht in rechten en plichten van een klant;
- Een constant proces van toetsing, middels ketenklantpanels, ketenklantenquetes, direct feedback tijdens gesprekken, landelijke ketenenquête, om onze klantgerichtheid te borgen en te optimaliseren.

Wij willen, met deze uitgangspunten, ons klanttevredenheidscijfer op minstens 7,0 brengen.

4.2.2. Klanttevredenheid werkgevers

We willen de verwachtingen van de klant goed in beeld hebben en zijn vraag goed met hem afstemmen. Wij streven naar een optimale match. Met een vlotte en correcte afhandeling van de vraag in combinatie met een goede bereikbaarheid zullen we een verhoogde klanttevredenheid bereiken. Het beursvloeroverleg van accountmanagers speelt hier een belangrijke rol in. Met één gezicht naar buiten treden is het devies. Er liggen kansen, door de ketensamenwerking concreter vorm te gaan geven, een groter bereik op de werkgeversmarkt, te verkrijgen. Het komt het overzicht en de bereikbaarheid, maar ook de kwaliteit van onze dienstverlening door één contactpersoon aan te wijzen voor de klant werkgever. De veranderende arbeidsmarkt en de kloof tussen de vraag vanuit de werkgever en het aanbod van mensen die een beroep doen op de sociale verzekering/voorziening, vraagt om bundeling van krachten door middel van, onder andere, het ketenbrede scala van middelen, in te zetten, om deze kloof zowel kwalitatief, maar ook kwantitatief(via totaalaanbod), te overbruggen. Deze basis moet leiden tot een hogere klanttevredenheid bij werkgevers, meer marktwerking en een duurzame relatie tussen ons werkgeversteam en onze klant werkgever. Ook hierbij streven wij naar een klanttevredenheidscijfer van een 7,0.

4.2.3. Aantal ontvangen en afgehandelde klachten

Zolang er nog geen afspraken zijn gemaakt over de afhandeling van klachten zullen deze binnen de bestaande organisaties worden afgehandeld. Klachten die voortkomen uit de samenwerking van de ketenpartners, worden ter lering en verbetering, ingebracht in de integrale teams. Waar klachten nog specifiek één organisatieproces raken zal dit door de klachtenambassadeur, van deze organisatie, worden behandeld.

In het eerste kwartaal van 2008 moet er een gezamenlijke rapportage komen.

Gerichte acties op dit vlak zijn:

Voor het verkrijgen van inzicht in de tevredenheid van de klanten-werkzoekenden zullen we gegevens betreffende evaluaties en verbeterpunten verzamelen via de dienstverleningsmonitor, klantenpanels en metingen van het CWI en de gemeente Hoogeveen. Ook de feedback van de arbeidsadviseur en medewerkers op de beursvloer spelen hierin een rol van betekenis.

Om de tevredenheid van de klanten-werkgevers in beeld te krijgen worden metingen verricht door het CWI en de gemeente Hoogeveen en zijn er districtsbrede klantenpanels georganiseerd. Uiteraard zal ook input beschikbaar komen uit de individuele contacten met de werkgevers die vanuit Werkplein Hoogeveen en de afdeling Economische Zaken van de gemeente Hoogeveen plaatsvinden.

Organisatie ketenklantpanels één keer per zes maanden.

- Structurele input van onze ketenarbeidsadviseur.
- De inzet van klantenquêtes voor de regio.
- Evaluatie van onze dienstverlening en formuleren van verbeteracties.
- De verbetermeter werkzoekenden en werkgevers wordt ingezet

4.3. Werkzoekenden

4.3.1. Wat is een klant?

Individueel, huishoudens, organisaties die in het verleden, momenteel of in de toekomst een relatie hebben met onze keten van dienstverlening. Externe klanten staan buiten de keten, interne klanten zijn personen of afdelingen die binnen de keten werkzaam zijn en waaraan diensten worden aangeboden en afgenomen.

4.3.2. Positie van de klant.

De klant staat centraal en komt op nummer één. Een klant is iemand die (anti)reclame kan maken voor de keten. Klanten kunnen komen, blijven en gaan. Iedere klant is een (potentiële) rechthebbende. Iedere klant is een bron van feedback naar de keten(informatiebron). Klanten zijn tevreden of ontevreden mensen. Een klant heeft persoonlijke voorkeuren en verwachtingen. Hier moeten we continu op inspelen.

4.3.3. Prestaties

In het ketenjaarplan zijn op onderstaande prestatieindicatoren ramingen opgenomen voor 2008.

	cwi	uwv	gem hgv	de midden wolden Drenthe	
werkzoekenden					
Klanttevredenheid	7	7	7	7	7
aantal ontv. klachten	<5	<5	<10		
aantal afgehandelde klachten	100%	100%	100%		
Instream klanten ww	1800	1800	nvt		
Instream klanten WWB	600	nvt	400	50	150
Instream nug	330	nvt	240	20	70
ketenpreventie ww	19%	19%			
ketenpreventie WWB	50%	nvt	50%		
uitstroomquote WW	65%	65%	nvt		
uitstroomquote WWB	49%	nvt	49%		
instream reïntegratie traj		210	200		
uitstroom reïntegratie traj		62	x		
instream work first			140		
uitstroom work first			70		
opstapjes/trajecten	45	45	95% sluitend		
opstapjes uitstroom	10	10			
Stand 1/1/08		1265	909		
aantal toegekende uitkeringen		1450	200		
stand 31/12/08		990	860		
Werkgevers:					
klanttevredenheid	7	7	7	7	7
Omvang vacaturemarkt	6090				
transparantiebereik abs + werk.nl	60%				
aantal ingediende vacatures vw	1830				
vervullingsquote	43%				
Arbeidsmarkt 01-01-2008					
Stand NWW totaal	3196	410	2073	713	22%
Stand NWW >= 45 jaar	1708	258	1048	402	-14%
Stand NWW < 23 jaar	184	30	127	27	-27%
Opleidingsniveau =< MBO	2877	352	1910	615	-14%
Opleidingsniveau > MBO	319	58	163	98	-25%
Werkloosheidsduur:					
- 0- 6 maand	710	95	463	152	-35%
- 7-12 maand	383	50	224	109	-30%
- > 1 jaar	2103	265	1386	452	-16%
Werkloosheidscijfers					
Hveen beroepsbevolking		23757		8,50%	
idem de Wolden		10214		4,00%	
idem Midden Drenthe		14458		5,00%	

4.3.3.1. Te registreren (binnen te halen) vacatures ABS en Werk.nl (markt bereik) 3923.
Het aantal binnen te halen vacatures met voorwerk CWI bedraagt 1700.

4.3.3.2. Te vervullen vacatures en vervulquote
Het aantal te vervullen vacatures bedraagt 860. De vervulquote is 51% .

4.3.4. Activiteiten
werkmarkten, brancheweken, beurzen etc.....

4.4. Afspraken rondom de realisatie van de ketenmijlpalen

- De processen van de receptie/servicebalie en de integrale teams zullen dit jaar verder ontwikkeld worden.
- Voor het leren omgaan met agressie hebben alle medewerkers van Werkplein Hoogeveen een gemeenschappelijke cursus gevolgd. In 2008 wordt een risico-inventarisatie gehouden. Per september 2007 is een agressieprotocol van kracht. Dit protocol is in afstemming met de drie partners opgesteld. Het interventieteam is getraind om uitvoering te geven aan dit protocol.
- Momenteel wordt de hoogwaardige handhaving aan de kop van het proces vervolmaakt op basis van het in 2006 reeds gestarte gemeentelijke project. Hiermee wordt nagestreefd een preventiequote van 50% te realiseren.
- De werkgeversbenadering wordt door centrumgemeente Hoogeveen extra gestimuleerd door het nog meer in kaart brengen van het werkveld en het formuleren van de uitvoering versterkende beleidsvoorstellen. Werkplein Hoogeveen fungeert hierbij als centrale actor.

4.5. Rapportages en cijfers

- Kwartaalrapportages.
Met ingang van het eerste kwartaal zullen iedere drie maanden kwartaalcijfers worden gepresenteerd in een voorgeschreven rapportagemodel.
- Op te leveren cijfers.
Met de betrokken partners worden afspraken gemaakt over de aanlevering van de cijfers.

4.6. Overige onderwerpen

4.6.1. Sturing en voortgangsbewaking
Het werkplein wordt aangestuurd door een managementteam bestaande uit: afdelingsmanager Sociale Zaken Hoogeveen, vestigingsmanager CWI en regiomanager UWV. De integrale teams worden – over de drie partners heen - functioneel aangestuurd door de senioren. Begin 2008 zal, nadat de drie integrale clusters geformeerd zijn, de lijn verder ingevuld worden.

4.6.2. Communicatie
Intern zal met nieuwsbrieven, Keek op de Week, bijeenkomsten en presentaties vanuit het management naar de medewerkers worden gecommuniceerd. Externe communicatie vanuit het Werkplein naar derden zal via het managementteam centraal plaatsvinden. In het eerste kwartaal zal een gezamenlijk communicatieplan opgesteld worden. De informatie voor de klant om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening wordt gecommuniceerd na overleg en afstemming met de respectieve communicatieadviseurs. De gezamenlijke communicatie met de klant zal plaatsvinden via de klantenpanels en de klanttevredenheidsonderzoeken.

5. Ontwikkeldocument

Dit gezamenlijke jaarplan van de ketenpartners in het Werkplein Hoogeveen is een vervolgstap om de taakstellingen per organisatie om te zetten in smart te formuleren doelstellingen voor de gezamenlijke keten.

In de praktijk is het nog niet altijd mogelijk om als een partij zaken te regelen. Wel wordt geconstateerd dat er reuzenstappen gemaakt zijn en dat in 2008 er weer grote vorderingen gemaakt kunnen worden.

Uitgangspunt blijft: wel praten maar nog meer doen!

Managementteam Werkplein Hoogeveen

Wietse Kooistra; afdelingsmanager Sociale Zaken

Henk Breider; vestigingsmanager CWI

Evert van Scherpenzeel; rayonmanager UWV