

➔ Ken je klantenbestand

HET BELANG VAN TRANSPARANTIE

⇒ Inhoudsopgave



➔ Inleiding

Om mensen op de arbeidsmarkt (nieuwe) kansen te geven, is het belangrijk hen goed en eenduidig in beeld te hebben. Inzicht in hun arbeids- en ontwikkelpotentieel staat hierbij centraal. Deze transparantie van de arbeidsmarkt vergroot de mogelijkheden van mensen op werk.

Informatie over het arbeids- en ontwikkelpotentieel van kandidaten vormt ook het fundament van een goede dienstverlening aan werkgevers. Hiermee kunt u op de mogelijkheden van kandidaten wijzen én een reëel beeld van het aanbod schetsen. Dit bevordert de match tussen werkgever en werkzoekende. Kortom, 'Ken je klant' is een sleutelvoorwaarde voor een succesvolle bemiddeling!



→ Lokaal

Inzicht in het kandidatenbestand is cruciaal voor de gemeentelijke dienstverlening aan zowel kandidaten als werkgevers. Transparantie zorgt voor een beter beeld, waardoor u bewuster keuzes kunt maken in welke subgroepen u investeert. Zo zorgt u ervoor dat kandidaten het hoogst haalbare uit zichzelf kunnen halen. Inzicht in het ontwikkel- en arbeidspotentieel vergroot de kans op duurzame matches en verkleint het risico van mismatches.

Gemeenten hebben een gedeelde verantwoordelijkheid om transparantie op de arbeidsmarkt te realiseren. Ook zorgt een goed beeld van het kandidatenbestand lokaal voor focus op diverse beleidsterreinen.



➔ Lokaal

Voordelen van transparantie voor de kandidaat

- Empowerment om het hoogst haalbare uit zichzelf te halen.
- Goed inzicht in de eigen competenties en vaardigheden waardoor de arbeidskansen toenemen.
- Versterking van zelfvertrouwen: 'wat ik wel kan en waar ik goed in ben!'.
- Inzicht van werkgever in wat de kandidaat te bieden heeft voordat die wordt uitgenodigd: kenmerken, vaardigheden, talenten en eventuele aanpassingen die nodig zijn.

Voordelen van transparantie voor de werkgever

- Inzicht in de kenmerken van de doelgroep.
- Mogelijkheid om zelf potentiële kandidaten te zoeken en vinden.
- Verkleining van de kans op een mismatch.
- Landelijk inzicht in kandidaten.

Voordelen van transparantie voor de uitvoering

- Inzicht in kandidatenbestand.
- Meer inzicht in sturingsinformatie.
- Bevordering van regionale samenwerking.

➔ 1. Breng aantallen in beeld

Het kennen van het kandidatenbestand begint met een goed overzicht van de aantallen. Belangrijke aspecten zijn:

- Hoeveel kandidaten hebben een afstand tot de arbeidsmarkt en een grotere ondersteuningsbehoefte?
- Hoeveel kandidaten uit deze groep kunnen worden begeleid naar werk?
- Hoeveel kandidaten kunnen zich door multiproblematiek niet doorontwikkelen richting werk en hebben (duurzaam) geen arbeidsvermogen?

Zijn deze aantallen duidelijk, dan kunt u focus in het beleid aanbrengen. Daarmee kunt u de juiste dienstverlening bepalen.

Voor een goed inzicht in aantallen zijn er diverse handige hulpmiddelen. Voorbeelden zijn:

- analyseren van het eigen gemeentelijke systeem;
- bekijken van arbeidsmarktinformatie;
- raadplegen van de dashboards binnen het UWV Portaal voor Gemeenten.



➔ 2. Bepaal prioriteiten bij subgroepen

De gemeentelijke capaciteit en middelen zijn vaak schaars. Daarom doet u er verstandig aan het totale kandidatenbestand te verdelen in subgroepen en uw prioriteiten bij deze groepen en daarmee kandidaten te bepalen.

Bij deze prioritering is het belangrijk om de afstand van een klant tot de arbeidsmarkt in kaart te brengen. Zo wordt duidelijk wanneer u welk type dienstverlening inzet. Is er bijvoorbeeld eerst nog scholing? Of heeft een klant extra ondersteuning nodig bij het zoeken naar werk?

De participatieladder is een goed instrument om dit inzicht te krijgen. Bijvoorbeeld als het gaat om: bij welke kandidaten is vooruitgang te verwachten? Dit maakt een goed onderbouwde keuze mogelijk in welke subgroepen u meer of minder investeert.

VNG gebruikt deze [participatieladder](#) om inzicht te krijgen in de maatschappelijke participatie. Let op: de participatieladder van VNG bepaalt de afstand tot de samenleving.

➔ 2. Bepaal prioriteiten bij subgroepen

Binnen Sonar wordt ook een participatieladder gebruikt. Deze participatieladder is gericht op de afstand tot de arbeidsmarkt, daar waar de ladder van de VNG zich richt op de afstand tot de samenleving. De participatieladder binnen Sonar wordt ingezet voor de kandidaten die vallen onder de banenafpraak. Maar steeds vaker wordt deze ladder breed ingezet.

De treden op participatieladder zijn als volgt gecategoriseerd:

- Trede 1: Geen aanbod voor de arbeidsmarkt
- Trede 2: Aanbod voor de arbeidsmarkt op lange termijn
- Trede 3: Schoolgaand / Studerend
- Trede 4: Aanbod voor de arbeidsmarkt op termijn
- Trede 5: Direct aanbod voor de arbeidsmarkt
- Trede 6: (Betaald) werk

De gemeente en de arbeidsmarktregio kunnen met de participatieladder binnen Sonar een goed beeld van het arbeids- en ontwikkelpotentieel krijgen.



➔ 3. Verzamel profielgegevens

Er zijn meerdere manieren om aan gegevens over een kandidaat te komen:

- Via een intakegesprek.
- Door een digitale uitvraag. Denk bijvoorbeeld aan het plaatsen van het cv op werk.nl en het gebruik van digitale vragenlijsten. Ook zijn er diverse apps beschikbaar die hierbij kunnen ondersteunen. [Hier](#) staan voorbeelden.

Het verzamelen van profielgegevens maakt de juiste indeling in subgroepen mogelijk. Ook draagt het grotere inzicht in kandidaten bij aan een betere werkgeversdienstverlening.

Het [Voorbereidingsblad klantgesprek](#) is een handig hulpmiddel voor professionals. Hierin zijn diverse tips opgenomen voor de voorbereiding op het intakegesprek.



➔ 4. Maak afspraken over werkprocessen

Transparantie is geen eenmalige actie. Het verzamelen van profielgegevens verliest snel zijn waarde, als deze gegevens niet actueel blijven. Maak daarom lokaal afspraken over werkprocessen om het kandidatenbestand up-to-date te houden. Neem de werkzaamheden hiervoor op in de dagelijkse routine van de deelnemende organisaties. Regel dus in de dienstverlening hoe de gegevens blijvend worden bijgewerkt. Denk bij het maken van werkafspraken ook welke gegevens moeten worden geregistreerd, om vanuit hier sturings- en managementinformatie te kunnen samenstellen.

Deze [handreiking](#) beschrijft op hoofdlijnen het proces om uw arbeidsmarktregio transparant te maken. Dit document brengt over het voetlicht welke afspraken nodig zijn.



➔ 5. Deel profielen met ketenpartners

Het is van groot belang dat andere gemeenten uw eigen informatie over subgroepen en de bijbehorende profielgegevens van klanten kunnen inzien, en vice versa. Daardoor hebben kandidaten een betere kans op bemiddeling. Dit vraagt van de betrokken partijen in de arbeidsmarktregio dat zij op een goede manier informatie met elkaar delen en deze op een uniforme manier digitaal ontsluiten.

Sonar is momenteel het enige landelijk dekkende klantvolgsysteem, zonder commercieel oogmerk. Het systeem past daarmee bij het doel van landelijke transparantie. Sonar is een applicatie binnen het UWV Portaal voor Gemeenten.



➔ 5. Deel profielen met ketenpartners

Wilt u dit portaal niet actief gebruiken, maar wel profielgegevens digitaal ontsluiten? Dan kunt u gegevens in laten lezen via Gegevensdiensten van het UWV. Hierbij wordt een set van vooraf vastgestelde klantgegevens vanuit een gemeentelijk ICT-systeem ingelezen in de database van Sonar. Dit gebeurt op een veilige en betrouwbare manier. Het is ook mogelijk om vanuit Sonar een beperkte set klantgegevens te exporteren. Daarna kan deze set worden ingeladen in het gemeentelijke systeem.

De Vliegende Brigade kan u hierbij helpen. Deze brigade ondersteunt sinds begin 2016 de arbeidsmarktregio's bij het transparant maken van de doelgroep van de banenafspraken. U leest [hier](#) meer over de diensten van de Vliegende Brigade.

Landelijk zijn er veel ontwikkelingen in het kader van uitwisseling van matchingsgegevens. Zie [hier](#) voor meer informatie.



➔ Regionaal

Een succesvoorwaarde is dat alle partijen binnen de arbeidsmarktregio overtuigd zijn van het nut en de noodzaak van regionale digitale ontsluiting van profielgegevens. Dat vergroot de mogelijkheden voor werkgevers en werkzoekenden om elkaar te vinden. Transparantie en toegankelijkheid vormen de basis voor een effectieve dienstverlening. Het is belangrijk om hiervoor regionaal een plan te maken.

Het thema van 'Ken je klant' is vaak ook opgenomen in de actieplannen die zijn opgesteld in het kader van [Perspectief op Werk \(PoW\)](#).



➔ 1. Bepaal regionale doelen en sturingsinformatie

Het is zaak om bij regionale doelen en afspraken geen twijfel te laten bestaan over waarop de betrokken partijen willen sturen. Bepaal van tevoren wat iedereen wil weten en gaat meten (kritieke prestatie-indicatoren). Dan is direct helder welke datavelden de partijen vullen om te sturen en welke datavelden zij lokaal dan wel regionaal zelf kunnen bepalen. Spreek tevens af hoe wordt gemeten.

Het voordeel is dat dan regionaal en lokaal duidelijk en eenduidig gestuurd wordt. Ook is er meer zicht op de arbeidsmarktinformatie in de regio. Het is aan te raden om de regionale doelen en sturingsinformatie vast te leggen in een regionaal plan van aanpak. Dan is voor alle partijen helder waarom dit gebeurt en welke inspanningen er worden verwacht.



➔ 1. Bepaal regionale doelen en sturingsinformatie

U kunt op diverse manieren regionale sturingsinformatie verzamelen:

- **Dashboards binnen UWV Portaal voor Gemeenten**

U kunt de business intelligence (BI) dashboards binnen Sonar gebruiken voor onder meer de sturing van caseload, bemiddeling en kwaliteitscontroles. Op basis van diverse criteria kunt u een selectie van gegevens maken.

- **Gemeente Informatie Portaal (GIP)**

U kunt hiermee geaggregeerde sturings- en managementinformatie samenstellen vanuit de applicaties binnen het UWV Portaal voor Gemeenten. Voorwaarde voor het gebruik van dit informatiekanaal is dat u bent geautoriseerd. Neem voor meer informatie contact op met de [Vliegende Brigade](#).



➔ 1. Bepaal regionale doelen en sturingsinformatie

- **Arbeidsmarktdashboards van UWV**

UWV werkt aan de ontwikkeling van verschillende arbeidsmarkt-dashboards. Inmiddels zijn er drie beschikbaar: dashboard banen-afspraken, dashboard vacaturemarkt en dashboard spannings-indicator. U heeft ook de [mogelijkheid om eigen rapporten](#) samen te stellen aan de hand van de arbeidsmarktinformatie van UWV.

- **Waarstaatjegemeente.nl**

VNG Realisatie helpt gemeenten om uit de stortvloed aan lokale gegevens de juiste informatie te filteren en daarmee hun prestaties te verbeteren. Deze gegevens zijn te vinden op het dataplatform Waarstaatjegemeente. Hier zijn de data van en over alle gemeenten gebundeld, bewerkt en voor iedereen toegankelijk gemaakt. U vindt cijfers voor uw gemeente op alle belangrijke beleidsterreinen. De dashboards maken het gemakkelijk om de eigen gegevens met die van andere gemeenten te vergelijken.



➔ 1. Bepaal regionale doelen en sturingsinformatie

- **Divosa Benchmark**

Hoe presteert uw gemeente op het gebied van werk, inkomen, armoede en schulden? Wat kan beter? Hoe doen andere gemeenten het? Dit soort vragen worden beantwoord in de Divosa Benchmark. Deze benchmark bevat actuele cijfers van uw uitvoering en helpt u om die te duiden.

Er zijn ook regionale voorbeelden van het genereren van sturingsinformatie, zoals een [webbased dashboard](#) in Zuidoost-Brabant.



➔ 2. Maak een regionaal plan van aanpak

De basis voor succes is om vooraf met elkaar heldere afspraken te maken en deze vast te leggen in een regionaal plan van aanpak. Belangrijk is dat ook de uitvoering betrokken is bij het maken van het plan. Dit zorgt voor het noodzakelijke draagvlak; de uitvoerende medewerkers moeten immers het plan van aanpak in de praktijk realiseren.

Zorg voor regionale coördinatie die kan aanjagen, bijsturen en indien nodig escaleren. Vaak is dit de taak van één functionaris. De coördinator houdt het naleven van regionale afspraken in de gaten en stuurt het management aan. De ervaring leert dat zo efficiënter en eenduidiger wordt gecommuniceerd over regionale sturingsinformatie. Als deze communicatie daarna lokaal wordt geborgd, zal de rol van de coördinator op den duur overbodig worden.



➔ 2. Maak een regionaal plan van aanpak

In het plan van aanpak kunnen de volgende afspraken worden opgenomen:

- Het transparant maken van het kandidatenbestand, waarbij wordt vastgelegd welke groepen wel en niet prioriteit krijgen. De regio maakt gezamenlijk deze keuze. Belangrijk hierbij is dat u weet waarop u wilt gaan sturen.
- Het aanpassen van het werkproces voor de nieuwe instroom om deze direct transparant te maken.
- Het maken van regionale afspraken over het actualiseren van profielen.

Een goed voorbeeld voor het opstellen van een regionaal plan vindt u in deze [handreiking](#). Zie Bijlage 1: Onderwerpen in regionaal plan voor transparantie.

TIP: maak het onderwerp '[ken je klant](#)' ook een onderdeel binnen het regionaal uitvoeringsplan conform de [Wet SUWI](#). Zo ontstaat er een goede verbinding.

➔ 3. Deel successen en knelpunten

Deel de kennis en ervaringen uit uw gemeente binnen de arbeidsmarktregio. Zo draagt u bij aan een goede, toekomstbestendige dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Het doel is een breder overzicht van de ontwikkelingen en een optimale informatievoorziening in uw regio en ook op landelijk niveau.

Zorg ervoor dat binnen de regio successen en knelpunten met elkaar wordt gedeeld. Dat leidt tot een beter inzicht in uitdagingen en oplossingen en helpt gemeenten om de juiste keuzes te maken. Deel ook de regionale ervaringen met andere arbeidsmarktregio's. Dan blijven lokale problemen minder snel liggen en ontstaat er een beter beeld van wat er [landelijk](#) speelt.



➔ Landelijk

Transparantie draagt bij aan een betere afstemming van vraag en aanbod. Gemeenten, UWV en sociale werkbedrijven zorgen hier op landelijk niveau samen voor. Zij wisselen profielen van bemiddelbare werkzoekenden en vacatures uit met andere overheidsinstanties, werkgevers, werkzoekenden en bemiddelaars. Hiermee worden voor veel mensen hun kansen op de arbeidsmarkt vergroot. Ook in de [toekomstige Wet SUWI](#) wordt het belang van transparantie opnieuw sterk benadrukt.



➔ 1. Bevorder landelijke transparantie

Een goed inzicht in klantprofielen is een pijler van het breed offensief om meer mensen met een beperking aan het werk te helpen. Toenmalig staatssecretaris Van Ark heeft een toelichting gegeven in haar [brief aan de Tweede Kamer](#) van 20 november 2018. Een belangrijke randvoorwaarde voor dit offensief is dat betrokken partijen een gezamenlijke taal spreken.

Programma Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM)

Dit is een gezamenlijk initiatief van VNG, UWV en het ministerie van SZW. Zij werken aan het verbeteren van de uitwisseling van matchingsgegevens tussen dienstverleners op de arbeidsmarkt. De bedoeling is dat werkgevers een completer beeld van passende kandidaten bij hun vacatures krijgen, ongeacht bij welke dienstverlener of in welke regio werkzoekenden zijn aangemeld. Het programma VUM draagt zo eraan bij dat meer mensen aan het werk komen.



➔ 1. Bevorder landelijke transparantie

Verbeteren van uitwisseling: gegevensstandaard en afspraken

Binnen de arbeidsmarktregio's wordt al informatie uitgewisseld. De manier verschilt weliswaar tussen regio's, maar de gemene deler is vaak wel dat deze uitwisseling arbeidsintensief is en ad hoc verloopt. Ook zijn er nog veel beperkingen. Gegevens worden bijvoorbeeld op verschillende manieren vastgelegd en zijn daarom lastig te delen. De gegevensuitwisseling kan worden verbeterd door professionals niet alleen toegang te geven tot de eigen database met profielen en vacatures, maar ook tot de databases van andere dienstverleners. Zo krijgen zij meer mogelijkheden om informatie te zoeken. Werkzoekenden en werkgevers worden hierdoor minder afhankelijk van de dienstverlener waarmee zij te maken hebben.

Project CompetentNL

Iedereen gebruikt momenteel eigen definities van en standaarden voor competenties en vaardigheden. Vanuit dit project wordt toegewerkt naar een landelijke standaard voor een gemeenschappelijke taal voor de arbeidsmarkt en het onderwijs. Partners zijn CBS, CPB, VDAB, SBB, TNO en UWV. Zij slaan met het project CompetentNL een brug tussen onderwijs en arbeidsmarkt, met de bedoeling om op een uniforme manier skills transparant te maken.

➔ 1. Bevorder landelijke transparantie

Project Moderniseren Werkdomein

Gemeenten en UWV zijn beide verantwoordelijk voor het begeleiden van werkzoekenden naar een baan. Voor een goede afstemming van vraag en aanbod is het van groot belang dat deze partijen nauw met elkaar samenwerken. Zij bekijken binnen dit project hoe de samenwerking bij re-integratie en matching nog soepeler kan verlopen. Gemeenten en UWV verkennen hierbij ook nieuwe mogelijkheden voor het uitwisselen van gegevens.



➔ 2. Benut landelijke platformen

Er zijn twee landelijke platformen waarmee het op het ogenblik mogelijk is om kandidaten voor werkgevers te zoeken en vinden.

Deze platformen zijn:

- **Kandidatenverkenner banenafpraak (KVB)**

De kandidatenverkenner is een instrument om inzichtelijk te maken wie er onder de banenafpraak valt. Werkgevers krijgen meteen een goed beeld van de kandidaten uit de doelgroep banenafpraak die in Sonar zijn geregistreerd. Iedereen die in de kandidatenverkenner staat, is opgenomen in het doelgroepregister. Alle profielgegevens zijn anoniem. De kandidatenverkenner banenafpraak is geen matchingstool. Dit transparantieproduct toont ook kandidaten die tijdelijk of nog niet beschikbaar zijn.

- **Werk.nl**

Op de website werk.nl staat het principe van 'zoeken, vinden en gevonden worden' centraal. Werkgevers plaatsen hun vacatures in de vacaturebank en kunnen daarmee worden gevonden door werkzoekenden. Andersom kunnen werkgevers in de CV-bank zoeken naar kandidaten. Zij vinden hier werkzoekenden die zich aanbieden met een cv.



➔ 3. Deel landelijke succesfactoren en knelpunten

De kracht zit in het landelijk signaleren van successen en knelpunten: wat gaat er goed bij 'Ken je klant' en waar lopen partijen tegenaan? Door problemen met elkaar te bespreken komen zij tot een oplossing. De Expertgroep Werk biedt hiervoor een platform.

Expertgroep Werk

Dit laagdrempelige platform vormt de verbinding tussen regionale dienstverlening en landelijke ontwikkelingen in het werkdomein. De deelnemers uit de regio's wisselen met elkaar kennis en ervaringen uit over de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. De leden van de expertgroep kunnen ook hun mening geven over relevante wetsvoorstellen en landelijke plannen.

Het doel van de expertgroep is breed geformuleerd: het verbeteren van de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Er is speciale aandacht voor het transparant maken van de arbeidsmarkt door een optimale informatievoorziening. Hierdoor wordt voorkomen dat een regio een pilot voor een knelpunt start, terwijl een andere regio het probleem al heeft opgelost. Want is het natuurlijk zonde om het wiel telkens opnieuw uit te vinden.

➔ 3. Deel landelijke succesfactoren en knelpunten

De Expertgroep Werk komt eens in de zes weken bij elkaar. Dit overleg vindt centraal in het land plaats. Er is verder een digitaal forum waarop de deelnemers met elkaar in gesprek gaan en documentatie delen.

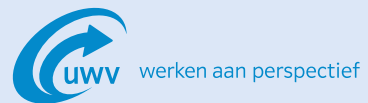
Praktijkvoorbeelden

Er zijn heel wat goede initiatieven in de arbeidsmarktregio's. Op de website Samen voor de Klant zijn tal van succesvolle [praktijkvoorbeelden](#) te vinden.

Ketenpartners in de regio

Meerdere organisaties houden zich bezig met de succesfactoren en knelpunten in dit werkveld. Denk aan [UWV](#), [VNG](#), [Cedris](#) en [Divosa](#). Zij trekken ook gezamenlijk op (via onder andere de [Programmaraad](#)) om problemen en mogelijke oplossingen voor te leggen aan het [ministerie van SZW](#).

 www.samenvoordeklant.nl
 info@samenvoordeklant.nl
 @SamenvdKlant
 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden