

Gemeente Almelo doet ervaring op met Stekker 4 Only

Hoe gebruikt de gemeente Almelo de UWV applicaties?

Sinds november 2011 werkt de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Almelo met 'Stekker 4 Only'. Dit is een aansluiting waarmee gemeenten toegang krijgen tot de landelijke UWV-systemen. De afdeling Sociale Zaken heeft dankzij Stekker 4 Only beschikking over drie systemen: Werkm@p (voor de klant), Sonar en de WBS.

De gemeente Almelo vindt het gebruik van deze drie UWV-applicaties van meerwaarde voor zowel de gemeentelijke medewerkers als voor de klant. KING sprak met Koen Schneider van de gemeente Almelo om te horen hoe het proces in zijn werk gaat.

Het proces

De gemeente Almelo werkt met zogeheten gastvrouwen/gastheren, die de klant op het werkplein ontvangen. De gastvrouw bespreekt eerst waarvoor de klant komt, bijvoorbeeld voor bemiddeling van werk, of juist voor de aanvraag van een WWB. Hierna bepaalt zij de dienstverleningsvraag, waarbij ze ervoor zorgt dat de aanvraag van de klant bij de juiste afdeling van de gemeente terecht komt. En mocht de klant het zelf nog niet hebben gedaan, dan wijst de gastvrouw de klant er op zich via www.werk.nl in te schrijven als werkzoekende.

Hierna krijgt de klant een klantmanager toegewezen. Deze klantmanager legt het gebruik van de Werkm@p, één van drie applicaties van Stekker 4 Only, uit. De Werkm@p is alleen toegankelijk voor de klant, via deze applicatie kan de klant digitaal met zijn klantmanager communiceren.

De klantmanagers werken zelf met Sonar, de tweede applicatie van Stekker 4 Only. Sonar is het landelijk informatie- en registratiesysteem van werkzoekenden. Alle afspraken die de klantmanager met de klant maakt, worden hierin vastgelegd. Wanneer de klantmanager bijvoorbeeld een afspraak maakt in zijn agenda van Sonar, ziet de klant deze afspraak automatisch terug in zijn Werkm@p. Op deze manier kan de klantmanager met de klant 'communiceren'.

Daarnaast biedt Sonar ook de mogelijkheid om de klant een sms-bericht te sturen, bijvoorbeeld om de klant te herinneren aan een afspraak. Ook is het via Sonar mogelijk om een uitnodiging aan meerdere personen te sturen. De gemeente Almelo nodigt op deze manier klanten uit voor een groepssessie, waarin het gebruik van de Werkm@p en www.werk.nl wordt uitgelegd.

Hoe verloopt het vervolg bij de gemeente?

Bij de Gemeente Almelo komt de aanvraag van de klant vervolgens terecht bij het team *Validatie & Verificatie*. Dit team doet administratief vooronderzoek naar de aanvraag van de klant. Zij gebruiken hierbij verschillende bronnen, zoals de GBA, SUWI en SUWI-Inkijk. Sonar kan worden gebruikt om te bekijken of de klant in het verleden al dienstverlening heeft gehad van het UWV. Deze controle kan aanleiding zijn om de klant af te wijzen of om een extra controle te doen.

Matchen van klant en vacature

Indien de klant wordt bemiddeld voor werk, gebruikt de klantmanager het systeem WBS (Werkcoach Bemiddelings Service). WBS is een landelijk informatie- en registratiesysteem waarin verschillende werkgevers en regionale en landelijke vacatures staan. Het wordt ingezet om de klant met passende vacatures te matchen. Wanneer er passende vacatures zijn gevonden, stuurt de klantmanager deze door naar de Werkm@p van de klant. De klant houdt de klantmanager via de Werkm@p weer op de hoogte van zijn sollicitatie-activiteiten. De klant kan via de Werkm@p overigens zelf ook op zoek naar passende vacatures.

Hoe zijn de ervaringen met Stekker 4 only? Wat vinden klanten ervan?

De ervaringen in Almelo zijn positief, zowel van klanten als voor klantmanagers. Het lukt namelijk bijna alle klanten om zelf een Werkm@p-account aan te maken. Daarnaast is de werkgeschiedenis van de klant bij het UWV zichtbaar in Sonar, waardoor de klantmanager goed op de hoogte is van het werkverleden van de klant. Daarnaast kunnen klantmanagers de klant matchen met vacatures in de WBS en deze digitaal aanbieden aan de klant via de Werkm@p. Door de klanten op een actieve manier digitaal passende vacatures te bieden, vinden veel klanten snel weer werk.

Met dank aan Koen Schneider van de gemeente Almelo