



Dave Gehrels



Mark Rozekrans



PRAKTIJKVOORBEELD: BANENAFSPRAAK, GEGEVENSUITWISSELING, KEN JE KLANT
REGIO: ZUID-KENNEMERLAND EN IJMOND
 AUGUSTUS 2022

➔ Zuid-Kennemerland en IJmond: klanten nu echt goed in beeld

Gemeenten en UWV in de arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en IJmond hebben de afgelopen vier jaar veel energie gestoken in het vastleggen van gegevens van klanten die onder de banenafpraak vallen. Het resultaat is ernaar. Vrijwel iedereen is goed in beeld en – zeker zo belangrijk – de gegevens in de klantprofielen worden ook up to date gehouden.

“Het klantenbestand is nu mooi transparant”, zegt Mark Rozekrans, manager van de afdeling WSP & bemiddeling bij participatiebedrijf Spaarne Werkt. “Voor de functies die werkgevers aanbieden, kunnen we goed nagaan wie hiervoor in aanmerking komt. Ook is het mogelijk om bemiddelbare kandidaten heel gericht uit te nodigen voor bijvoorbeeld een banenmarkt.”

Verantwoordelijk voor het vastleggen van de klantgegevens is Dave Gehrels, die als projectmedewerker transparantie bij Spaarne Werkt hieraan een dagtaak heeft. Hij nodigt elke kandidaat uit voor een face to face-gesprek over diens mogelijkheden en wensen, zodat deze informatie kan worden vastgelegd in een uitgebreid klantprofiel. “Dit persoonlijke contact is de sleutel tot succes. Het systeem is schoon, zoals wij het noemen. In de praktijk is 100 procent schoon een illusie maar 95 procent halen we wel.”

Kandidaten staan voor de bemiddeling geregistreerd met reële beroepen, zegt Gehrels. “In het verleden kon iemand zich via werk.nl ook inschrijven als helikopterpiloot. Ik loop zoiets na. Bij deze functie is het uiteraard nooit reëel.”

Gegevens van klanten van twee samenwerkingsverbanden vastgelegd

Gehrels omschreef zichzelf als “een toegangspoort en tevens een laagdrempelig contactpunt” voor klanten in een eerder praktijkverhaal over transparantie in Zuid-Kennemerland en IJmond (gepubliceerd in het najaar van 2020). “Dat is onverminderd nog steeds zo.”

Toen was ongeveer twee jaar na de start van het project nog sprake van een wankel constructie, omdat hij zich als enige hiermee bezighield. Dat is nu anders. “Een collega ondersteunt me, zodat de kennis en kunde niet meer alleen bij mij liggen. De extra capaciteit was ook nodig omdat we van steeds meer mensen in het doelgroepregister gegevens vastleggen, terwijl er weinig mensen uitstromen uit het doelgroepregister.”

De organisatorische situatie is eveneens gewijzigd. Tot eind 2021 was zowel het SW-bedrijf Paswerk als de re-integratietak Pasmatch betrokken bij de bemiddeling van gemeentelijke klanten in Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort. Deze organisaties zijn samengevoegd in het nieuwe participatiebedrijf Spaarne Werkt. “In de praktijk is er voor medewerkers weinig veranderd”, aldus Gehrels. Hij is verder actief voor het samenwerkingsverband IJmond Werkt! van Beverwijk, Heemskerk en Velsen. “Voor deze gemeenten registreer ik ook alle klanten.”



Geen missiewerk meer nodig

In 2020 was het in beeld brengen van kandidaten net op stoom gekomen, inmiddels is dit grotendeels volbracht. Bij de tussenstand van half juli 2022 waren 914 kandidaten geregistreerd en zo'n honderd nog niet. Deze laatste groep bestaat uit mensen die maximaal een half jaar geleden een indicatie voor de banenafpraak kregen en zich hebben gemeld bij een publieke partij. Gehrels: "Ik ga hen later dit jaar nog spreken. Ook komen er elke week mensen bij. Dat blijft gewoon doorlopen."

Aanvankelijk moest er onder managers en medewerkers van betrokken partijen veel missiewerk worden verricht. Dit is niet meer nodig, zegt Gehrels. "Mijn collega's zien het belang van transparantie in. Dat besef is ingedaald in alle lagen van de uitvoering en organisatie. Waar ik vroeger iedereen achter de broek moest zitten, krijg ik nu spontaan verzoeken om een doelgroep in te voeren." UWV liep eerst achter binnen de regio maar heeft een inhaalslag gemaakt. Het klantenbestand van UWV is intussen ook bijna volledig transparant."

Bij alle klanten vinger aan de pols gehouden

Rozekrans noemt het up te date houden van het klantenbestand een sleutelvoorwaarde. "Dat is van groot belang voor het vertrouwen in het systeem, hebben we zelf ervaren. Als een adviseur van het werkgeversservicepunt of een werkgever een keer misgrijpt, bestaat het gevaar dat die het systeem niet meer gebruikt."

Het actualiseren van de klantgegevens is eveneens een klus voor Gehrels. "Ik hou de vinger aan de pols bij iedereen met wie ik een gesprek heb gehad. Een kleine wijziging in iemands situatie kan ik meestal prima per e-mail of telefonisch afhandelen. Maar bij een

grote verandering voer ik weer een gesprek met de kandidaat om samen het hele profiel na te lopen. Dit gebeurt bijvoorbeeld als de klant eerst niet werkfit was en pas later in een traject terecht komt."

In 2020 was het nog onzeker of de gemeenten hiervoor geld wilden uittrekken. Zij hadden op dat moment alleen financiële middelen beschikbaar gesteld voor het invoeren van klantgegevens en niet voor het updaten. Gehrels: "Dit is opgelost. Mark heeft ze wel even moeten overtuigen om hierin te investeren, maar dat is gelukt. Het heikele punt is dat de kost voor de baat uitgaat, want het duurt een tijd voordat de voordelen van transparantie merkbaar worden."

Verdwijnen van Sonar geen gevolgen voor transparantie

Het UWV-systeem Sonar waarin klantgegevens worden vastgelegd, is aan vervanging toe en wordt daarom 'uitgefaseerd'. Ook WBS voor de vacatureregistratie en matching gaat verdwijnen. Soms grijpt een gemeente dat aan als excuus om transparantie op een laag pitje te zetten. Gehrels noemt het een non-argument. "Je krijgt vanuit Sonar de eigen data terug, die je er eerder in hebt gestopt. De gemeente moet alleen gaan nadenken over het anders inrichten van het systeem. Daar is nog drie jaar voor. Blijf dus gewoon doorgaan met transparantie! Dat doen wij in ieder geval wel."

Zijn regio staat aan het begin van de onderzoeksfase van wat er na Sonar en WBS moet gebeuren. Gehrels heeft een kijkje in de keuken genomen bij enkele arbeidsmarktregio's die vooroplopen. "Het was inspirerend om te horen hoe ze de ontkoppeling van beide UWV-systemen al hebben gerealiseerd en met eigen systemen verdergaan."



Ook bij bijstandsgerechtigden toegevoegde waarde

Rozekrans heeft als grote wens dat gemeenten ook het bestand van bijstandsgerechtigden transparant maken. “We zijn in gesprek over de aanzienlijke toegevoegde waarde hiervan, maar de gemeenten in onze regio staan er nog niet echt voor open.” Hij hoopt dat het programma Verbeteren Uitwisselen Matchingsgegevens (VUM) van VNG, UWV en het ministerie van SZW hierin verandering brengt. “VUM kan zorgen voor een positieve ontwikkeling.”

Tot slot, wat zien Gehrels en Rozekrans als stip op de horizon? “Het zou fantastisch zijn als we binnen onze regio kunnen komen tot een compleet transparant klantenbestand, waarbij de uitkeringssituatie of het vinkje achter de naam niet uitmaakt. Kortom, transparantie als basis om te werken ongeacht de klantgroep. Dat is ons stokpaardje.”

! TIPS

- Nodig alle kandidaten die onder de banenafpraak vallen uit voor een face of face-gesprek, zodat hun mogelijkheden en wensen duidelijk zijn en goed kunnen worden vastgelegd.
- Zorg ervoor dat in de klantprofielen alleen reële beroepen voor de bemiddeling worden opgenomen.
- Houd er rekening mee dat ook voor het bijhouden van klantprofielen jaarlijks middelen nodig zijn.
- Blijf doorgaan met transparantie en laat het uitfaseren van het UWV-systeem Sonar hierop geen negatieve invloed hebben.
- Bekijk ook de mogelijkheid om het bestand van bijstandsgerechtigden transparant te maken.

Links en Downloads

- [Website participatiebedrijf Spaarne Werkt](#)
- [Themapagina Ken je klant](#)
- [Themapagina Gegevensuitwisseling](#)

Contactpersonen

- Dave Gehrels
projectmedewerker transparantie bij Spaarne Werkt
E-mail: Dave.Gehrels@spaarnewerkt.nl
- Mark Rozekrans
manager afdeling WSP & bemiddeling bij Spaarne Werkt
E-mail: Mark.Rozekrans@spaarnewerkt.nl

Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk/zuid-kennemerland-en-ijmond-klanten-nu-echt-goed-beeld

Kijk voor meer praktijkvoorbeelden op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk

 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden