



PRAKTIJKVOORBEELD: WERKGEVERSDIENSTVERLENING
REGIO: MIDDEN-UTRECHT
NOVEMBER 2020

Programmaraad

samenvoordekant.nl

➔ Werkgevers in Midden-Utrecht worden bediend door één accountmanager

In de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht ligt de werkgeversbenadering in handen van tachtig accountmanagers, die een partnerschap aangaan met vooral de grote regionale en landelijke werkgevers. Eén uniform werkproces, één accountplan, één team per werkgever en duidelijke afspraken. Met tevreden werkgevers en veel plaatsingen als resultaat.

Het is een bekende klacht van werkgevers. Ze worden benaderd door allerlei organisaties uit de publieke sector: sw-bedrijven, gemeenten, UWV en niet te vergeten werkgeversservicepunten. De regio Midden-Utrecht telt er maar liefst vijf. Dat leidde ertoe dat werkgevers meerdere contactpersonen hadden, die in hun ogen vaak weinig proactief reageerden. Dat wekt irritatie en frustratie bij werkgevers, die daardoor de neiging krijgen dan maar de deur dicht te gooien.

Eén uniform werkproces

Arbeidsmarktregio Midden-Utrecht – die bestaat uit vijftien gemeenten - ondervangt dit probleem nu door te werken met keyaccounts, vooral de grote regionale en landelijke werkgevers. Voor deze keyaccounts is er één uniform werkproces, één accountplan, één

team per werkgever en duidelijke afspraken. Hierbij wordt ook de link gelegd met het Schakelpunt Landelijke Werkgevers.

Verskillende voordelen

Deze manier van werken heeft verschillende voordelen. De werkgever heeft maar één contactpersoon en hoeft zich niet langer te verdiepen in alles wat er achter het loket gebeurt. Daarbij brengt de samenwerking in de arbeidsmarktregio van gemeenten, hun sw-bedrijven en UWV vraag en aanbod van werkzoekenden veel efficiënter bij elkaar. De arbeidsmarkt houdt zich nu eenmaal niet aan gemeentegrenzen. Werkgevers vissen nu in één grote vijver van potentiële werknemers. Andersom zijn er voor de werkzoekenden veel meer potentiële werkgevers.

Steven Baak (regionaal coördinator Perspectief op Werk Midden-Utrecht), Anton van Doorn (projectcoördinator UWV), en Michiel Huisman (adviseur Schakelpunt Landelijke Werkgevers) spreken met enthousiasme over de weg die Midden-Utrecht is ingeslagen. Zij merken dat andere arbeidsmarktregio's hierin geïnteresseerd zijn.

Waarom niet eerder?

Met het vaststellen van één team met één uniform werkproces ben je er nog niet, benadrukken Baak, Van Doorn en Huisman. Ieder keyaccount brengt namelijk eigen, specifieke vragen met zich mee.

Neem het UMC Utrecht. Dat is een grote werkgever die volgens Baak graag gebruik maakt van de publieke werkgeversdienstverlening. Maar er is een enorme verscheidenheid aan afdelingen en functies.



Veel van de openstaande functies zijn op hoog niveau. Veel lager gekwalificeerde banen – denk aan logistiek of verpleeghulp - zijn te vinden bij externe bedrijven. Een ingewikkelde puzzel die vraagt om een aanpak op maat.



Bij McDonalds, een ander belangrijk account, zijn de functies meer op hetzelfde niveau. Maar daar speelt een grote verscheidenheid aan organisatievormen en dus contactpersonen zoals franchisenemers, locatiemanagers en eigenaren. Kortom: het is maatwerk. Of beter gezegd: het ene partnerschap met een werkgever is niet zomaar te kopiëren naar een ander.



De nieuwe werkgeversbenadering komt stapsgewijs tot stand, waarbij het werken met keyaccounts eigenlijk een relatief makkelijke stap is, aldus Van Doorn. Voor veel adviseurs was de nieuwe werkwijze op z'n minst wennen.

Wennen

Bij het opzetten van één eenduidige werkgeversbenadering in een arbeidsmarktregio is de bottleneck vaak het ontbreken van een goed crm-systeem voor alle publieke partijen. Vaak ook zitten publieke partijen nog vast in de oude, vertrouwde werkwijze en richten ze zich uitsluitend op het bemiddelen van 'hun' specifieke doelgroep: gemeenten met bijstandsgerechtigden centraal, UWV met mensen met een UWV-uitkering, et cetera. Om dit te doorbreken zijn in Midden-Utrecht daarom een training 'strategisch partnerschap' en intervisie-achtige bijeenkomsten van accounthouders georganiseerd.

Resultaten

Werkgevers reageren zonder uitzondering positief op de nieuwe werkwijze, constateren Baak, Van Doorn en Huisman. Hoewel de



keyaccounts vooral worden ingericht voor de grotere werkgevers, waken zij ervoor dat het MKB niet buiten beeld raakt. Juist voor kleinere werkgevers is sparren op strategisch niveau en ondersteunen bij arbeidsmarkt vraagstukken immers belangrijk omdat zij vaak niet over een eigen HRM-afdeling beschikken.

Het succes van de keyaccounts blijkt ook uit de plaatsingscijfers. In 2019 werden aanmerkelijk meer plaatsingen gerealiseerd dan in 2018: een toename van meer dan 60 procent. Cijfers over 2020 worden momenteel verwerkt. De vraag is wat de invloed van corona gaat zijn. Veel werkgevers hebben daardoor toch minder vacatures, aldus Huisman.

! TIPS

- Ga een partnerschap aan met de grotere werkgevers in de arbeidsmarktregio door keyaccounts met één uniform werkproces, één accountplan, één team per werkgever.
- Lever als publieke partijen de meest geschikte kandidaat zonder dat het uitkeringstype en de publieke partij waar de adviseur werkt daarbij leidend zijn. Maak de vijver groter!
- Neem de adviseurs mee in de nieuwe benadering, door bijvoorbeeld trainingen en intervisie.
- Kopieer de aanpak niet klakkeloos van de ene naar de andere arbeidsmarktregio en werkgever, maar kijk wat nodig is. Lever maatwerk.



Links en Downloads

- [Presentatie werkwijze Midden-Utrecht](#)
- [Voorbeeld accountplan Midden Utrecht](#)
- [Flowchart/stappenplan keyaccount](#)
- [Regionaal accountmanagementplan](#)
- [Procesbeschrijving landelijke samenwerkingsovereenkomst](#)

Contactpersonen

- Steven Baak
regionaal coördinator Perspectief op Werk Midden-Utrecht
E-mail: steven.baak@utrecht.nl
- Anton van Doorn
projectcoördinator UWV
E-mail: anton.vandoorn@uwv.nl
- Michiel Huisman
adviseur Schakelpunt Landelijke Werkgevers
E-mail: mhuisman@samenvoordeklant.nl

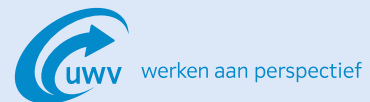
Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk/werkgevers-midden-utrecht-woorden-bediend-door-een-accountmanager

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