



PRAKTIJKVOORBEELD: MATCHING, WERKGEVERSDIENSTVERLENING, WERKZOEKENDIENSTVERLENING
REGIO: MIDDEN-UTRECHT, ZAA NSTREEK-WATERLAND
NOVEMBER 2020

Programmaaraad

samenvoordeklant.nl

➔ PPS op de arbeidsmarkt: UWV en Olympia hebben elkaar gevonden

Olympia Utrecht zocht vorig jaar 200 kandidaten voor de bemensing van een groot landelijk klantcontactcentrum, UWV kon ze leveren. Een inspirerend voorbeeld van publiek-private samenwerking op de arbeidsmarkt. Wat is er nodig om zo'n samenwerking tot een succes te maken?

Een derde van de mensen die een WW- of bijstandsuitkering krijgen, vindt werk via een uitzendbureau. Daar ligt dus een enorm potentieel. Toch gaat de samenwerking tussen uitzendbureaus en UWV's niet vanzelf, want tussen de wereld van UWV en die van uitzendbureaus, zit vaak een enorme afstand in stijl, taal en snelheid.

Joop de Boer, landelijk accountmanager werkgeversservicepunten bij Olympia, is bij uitstek geschikt om de brug tussen die twee werelden te slaan. Voor hij naar Olympia kwam, werkte hij namelijk als manager werkgeversdienstverlening bij UWV in de regio Zaanstreek en Waterland. En hij ziet ondanks alles vooral de overeenkomsten: "UWV heeft kandidaten, uitzendbureaus hebben opdrachtgevers met vacatures. Het doel is gelijk: mensen naar werk van betekenis begeleiden. De kunst is om elkaar daarbij te vinden."

Voorwaarden voor samenwerking

De Boer helpt de Olympia-vestigingen in het hele land om verbinding te leggen met UWV. Voor goede, duurzame samenwerking, zijn volgens hem twee voorwaarden van belang. "De eerste voorwaarde is dat mensen van beide organisaties elkaar leren kennen. Op elke Olympia-vestiging moet er één medewerker zijn die vast contactpersoon en aanspreekpunt is voor UWV, en andersom geldt hetzelfde. Dan wordt het al veel makkelijker om elkaar te bereiken."

Tweede voorwaarde is dat er frequent contact is. "Mijn advies is: zorg dat je elkaar elke twee weken spreekt. In coronatijd moet dat telefonisch of via beeldbellen, in gewone tijden kun je ook eens bij elkaar langsgaan. In die gesprekken houd je elkaar op de hoogte: welke kandidaten zijn er, wat voor werk is er beschikbaar, waar zitten knelpunten en kansen? Het werkt niet als je één keer in het jaar contact hebt en dan ineens iets van elkaar moet. Als je een goede relatie hebt, zullen beide partijen bereid zijn harder voor elkaar te lopen."

Geleerde lessen

In een goede samenwerking leren UWV en uitzendbureau elkaar begrijpen. De Boer: "De mensen van UWV spreken een andere taal dan de mensen van een uitzendbureau. Uitzendbureaus denken snel en commercieel, UWV'ers hebben te maken met landelijk beleid, regels en afdelingen. Door een stabiele relatie op te bouwen, ontstaat er over en weer begrip. Dat helpt om betere matches te maken. Het uitzendbureau kent de opdrachtgever en het werk, UWV kent de kandidaat. Het maakt verschil of iemand twee jaar of twee



weken in de WW zit, of iemand werkfit en zelfredzaam is of nog niet. Het vraagt van beide kanten inspanning om voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt een plek te vinden.”

De samenwerking tussen UWV en Olympia wordt op directieniveau tweejaarlijks met een samenwerkingsovereenkomst bekrachtigd. De uitwerking is aan de vestigingen en regionale UWV's. De Boer: “De samenwerkingsovereenkomst gaat over intenties en gezamenlijke doelen, niet over streefgetallen. Dat hoeft ook niet. Daar komen de mensen van Olympia en UWV op regionaal niveau zelf uit. Zij weten waar een regio sterk in is en wat er nodig is om mensen en werk bij elkaar te brengen.”

Voorbeeld van samenwerking in Utrecht

Een mooi voorbeeld van PPS-samenwerking is wat er in Utrecht gebeurt. De Olympia-vestiging aldaar kreeg in 2020 de opdracht om een landelijk klantcontactcentrum te bemensen en moest in korte tijd 200 kandidaten zien te vinden.

Rigard van Klooster, vestigingsmanager van Olympia Utrecht, nam direct contact op met zijn contactpersoon bij het Werkgeversservicepunt Utrecht Midden: Martijn Hendriks. Samen gingen ze aan de slag om die mensen te vinden. De eisen waren stevig: de kandidaten moesten goed Nederlands spreken, flexibel beschikbaar zijn, stressbestendig zijn, een eigen laptop hebben en over een goed internet beschikken. Binnen twee weken slaagde UWV erin 140 kandidaten te leveren die aan de eisen voldeden en daarna kwamen er meer. Inmiddels zijn er binnen een jaar tijd 200 mensen aan het werk gegaan, en het project loopt nog altijd door.

Investeer in elkaar

“De succesfactor voor PPS is in elkaar investeren. Dat hebben zowel Olympia als UWV gedaan”, vertelt Van Klooster. “We hebben de afspraak gemaakt dat UWV elke twee weken een aantal kandidaten aanlevert met wie wij in gesprek gaan. Ook als we nog geen vacature hebben. Als er dan een vacature komt, hebben we die mensen in beeld en weten we wat ze kunnen. Dan komen we meteen in actie.

Anderhalf jaar geleden zijn we met deze werkwijze begonnen. Het was een gok, omdat we er tijd in steken om die kandidaten te spreken, maar niet weten of we ze ook allemaal kunnen plaatsen. Maar de investering blijkt heel effectief. Het lukt steeds beter om de kandidaten die we spreken bij een opdrachtgever geplaatst te krijgen. Dankzij de goede samenwerking is het ook gelukt om in korte tijd zoveel mensen te werven voor dat landelijke klantcontactcentrum. We weten wat we aan elkaar hebben, ook los van dit bijzondere project. UWV weet dat we niet pas in actie komen als er subsidies worden verstrekt. Wij bieden mensen duurzame kansen op de arbeidsmarkt.”

Begin met kennismaken

Martijn Hendriks, inmiddels senior-adviseur werkgeversdienstverlening bij WSP Zaandam, is ervan overtuigd dat goede samenwerking tussen UWV en uitzendbranches voor beide partijen én de kandidaten een win-winsituatie oplevert. “Wij liepen er tegenaan dat als het uitzendbureau belt met een vacature, de kandidaat twee dagen later al moet klaar staan. Zo snel gaat het bij UWV's meestal niet.

Vandaar dat we met Olympia hebben afgesproken dat we elke twee weken tien tot twintig kandidaten aanmelden voor een ‘Meet & Greet’. De namen en korte CV's worden de dag ervoor aangeleverd.



Maar die CV's zijn niet het belangrijkste; de gesprekken gaan over werk, over wat iemand wil en kan. Wat ons betreft is dat belangrijker dan wat er precies op het CV staat. De kandidaten zijn dus in beeld. Zodra er een vacature komt die past, worden ze gebeld en kunnen ze inderdaad twee dagen later beginnen.”

! 5 TIPS VOOR PUBLIEK-PRIVATE SAMENWERKING UWV EN UITZENDBUREAUS

1. Onderzoek op basis van de kenmerken van het zoekendenbestand, welke uitzendbureaus actief zijn in sectoren die kansrijk zijn voor deze zoekenden.
2. Stel aan beide kanten (UWV en uitzendbureau) vaste contactpersonen aan.
3. Houd de lijnen open. Zorg dat je elke twee weken even contact hebt, ook als er op dat moment even geen geschikte kandidaten of werk is.
4. Stel samen vast waar de kansen, mogelijkheden en knelpunten in de regio liggen, zodat je daar samen op kunt sturen.
5. Organiseer kennismakingsgesprekken tussen kandidaten en uitzendbureau, ook als er nog geen vacatures zijn. Kandidaten die in beeld zijn, kunnen meteen worden benaderd als zich een passende vacature aandient.

Zoek de juiste partner

De afgesproken werkwijze blijkt aan beide kanten heel goed te werken. Hendriks: “Dat komt ook omdat de profielen van de kandidaten die wij leveren en de vacatures en opdrachtgever van Olympia goed bij elkaar passen. Dat is een voorwaarde. Het kan zijn dat een UWV in een andere arbeidsmarktregio een ander zoekendenbestand heeft. Daar moet je dan de passende uitzendorganisatie bij vinden. Wij kwamen bij Olympia uit.”

“Olympia heeft als merkblofte dat iedereen telt en dat werk betekenis geeft. Het bedrijf zet zich ook in voor mensen die een tijdje uit het arbeidsproces zijn geweest en werkt met opdrachtgevers die dat ook belangrijk vinden. Dat Olympia er op die manier in staat, is voor ons heel belangrijk en bevordert de samenwerking.”

Zo'n opdracht waarbij ineens 200 mensen gevraagd worden, is uitzonderlijk, aldus Hendriks. “Het is gelukt omdat we al zo'n goede samenwerking hadden. Maar onze samenwerking gaat verder dan dit ene project. Ik kan het elk UWV aanraden om zo'n partnerschap met een of meer uitzendbureaus aan te gaan. Die partnerschappen kunnen per regio verschillen. In Utrecht is dat geweldig gelukt. Ik ben inmiddels werkzaam bij het WSP Zaandam en ik wil hier dezelfde werkwijze uitproberen.”

Contactpersonen

- Joop de Boer
landelijk accountmanager werkgeversservicepunten bij Olympia
E-mail: j.deboer@olympia.nl
- Rigard van Klooster
vestigingsmanager Olympia Utrecht
E-mail: r.vanklooster@olympia.nl
- Martijn Hendriks
adviseur Werkgeversdiensten Werkgeversservicepunt
Zaanstreek - Waterland
E-mail: martijn.hendriks@uwv.nl

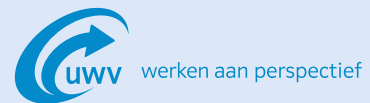
Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk/pps-op-de-arbeidsmarkt-uwv-en-olympia-hebben-elkaar-gevonden

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