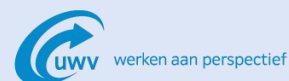


# ➔ Klantreis: Ik zoek personeel

Daniëlle Koning  
Maxime Schulpen



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

A woman with a prosthetic left leg stands in a modern office. She is wearing a black blazer and a colorful, patterned skirt. She has her arms crossed and is holding a pink folder. The office has large windows, several desks with computers, and other people working in the background. The ceiling is white with exposed concrete beams and modern lighting fixtures.

# Klantreis, ik zoek personeel

Uwv klantreizen, de klant centraal





# De reisgids

- Even voorstellen
- Wat weet jij van de werkgever?
- UWV Klantreizen
  - Design thinking
- Klantreis 'ik zoek personeel'
- Vragen en afsluiting





## Wat weet jij van de werkgever?

UWV klantreis, ik zoek personeel







# UWV klantreizen



# UWV klantreizen

Vanuit klantperspectief wordt de reis van een klant in kaart gebracht. Een **klantreis** is hier **wet, divisie en doelgroep overstijgend** waarbij de **kanalen ondersteunend en faciliterend** zijn.



# UWV klantreizen



UWV klantreis, ik zoek personeel

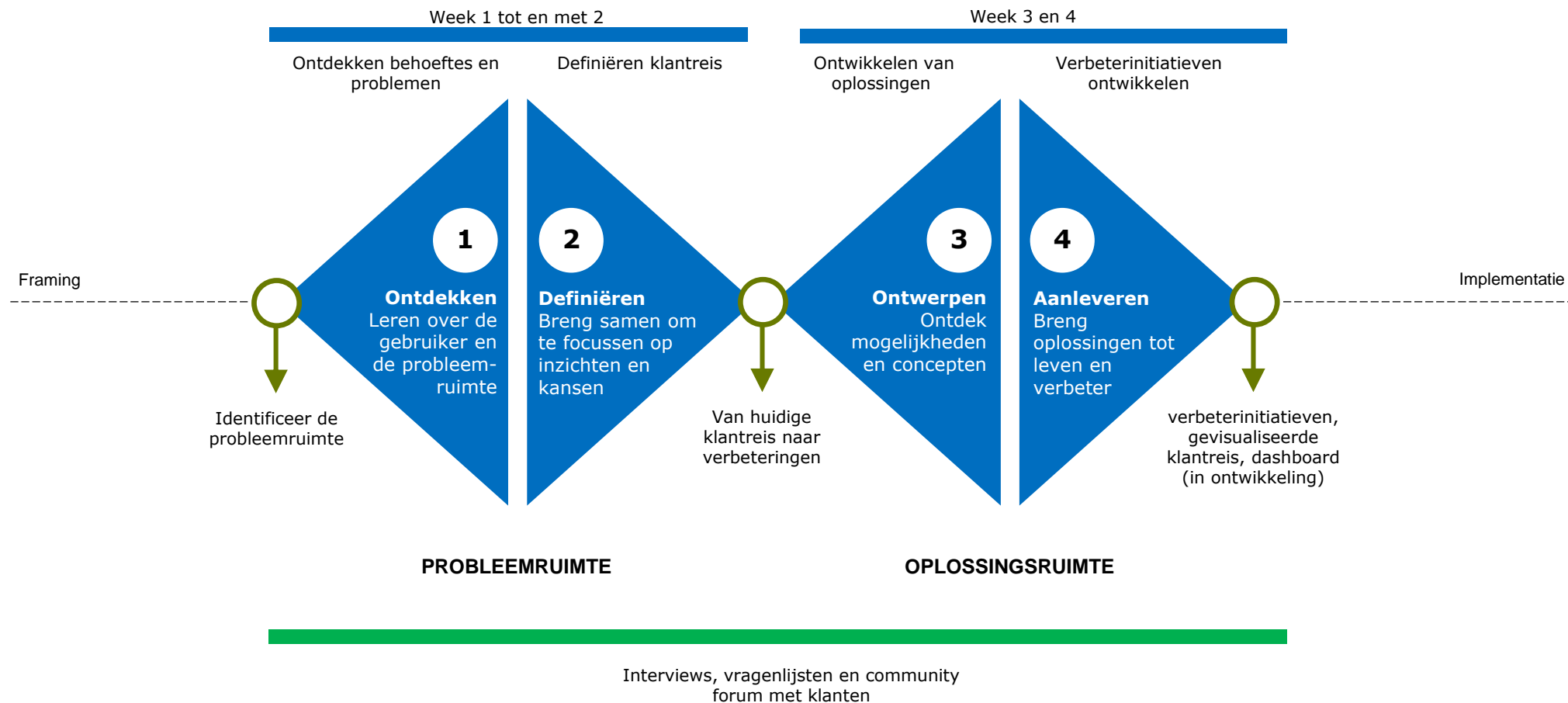
# Klantreis kickstart; de uitgangspunten

- *Divisie overstijgend multidisciplinair team*
- *De basis:*
  - In gesprek met de klant & cliëntenraad
  - Input vanuit klantdata
  - Kennis van medewerkers
- *4 deliverables:*
  - Klantreis visualisatie
  - Klantreis monitor
  - Backlog verbeterinitiatieven
  - Naslagwerk
- *Design thinking methodiek*





# Toepassing van de design thinking methodiek





# Klantreis 'Ik zoek personeel'





## Wat hebben we gedaan?

Samen met **50 collega's** van Werkbedrijf & K&S hebben we de klantreis in kaart gebracht.

Parallel daaraan hebben we vragen voorgelegd aan **301 werkgevers** (kwantitatief)

en **10** verdiepende interviews gehouden (kwalitatief).

**Co-creatie** sessie met 3 werkgevers en 1 collega.



# Ik zoek personeel

- Focus op de dienstverlening van de regionale **werkgevers-servicepunten** (WSP) en **Werk.nl**.
- Afgelopen 3 jaar hebben **47.000** werkgevers gebruik gemaakt van de dienstverlening van een WSP.
- Van werk.nl maken per maand zo'n **5.000** unieke werkgevers gebruik.



# Video Ik zoek personeel





# Klantreis: Ik zoek personeel \*



Klantreizen  
Eén UWV.

**Ik oriënteer me op het werven van personeel**



**Ik ben op zoek naar personeel**



**Ik selecteer de kandidaat**



**Ik neem iemand in dienst**



**Sita (43)**

*'Een reorganisatie is altijd moeilijk. We moeten het zorgvuldig aanpakken.'*



HR-directeur van een bedrijf met meer dan 500 werknemers in Amsterdam. Ze is zeer geïnteresseerd in modern werkgeverschap.

Ze kampt met een aantal uitdagingen: Het bedrijf heeft moeite goede mensen te vinden. Daarentegen zijn er een aantal mensen die niet meer bij het bedrijf passen en die zich ofwel moeten omscholen of geholpen moeten worden naar ander werk.

**Wouter (48)**

*'Ik wil mijn klanten snel aan personeel te helpen.'*



Wouter is manager van een uitzendbureau in Nieuwegein. Hij helpt een aantal kleine en grote bedrijven in de regio bij het vinden van personeel.

Hij vindt het zijn taak te zorgen dat hij goed weet wat zijn klanten willen. Dat doet hij voornamelijk in gesprekken, maar ook via seminars en vakbladen. Daar gaat veel tijd in zitten die niet declarabel is. Hij belt ook geregeld met UWV.

**Martijn (49)**

*'Ik kan geen risico's nemen bij het in dienst nemen van nieuw personeel.'*



Martijn is directeur van een technisch bedrijf met 7 werknemers in Apeldoorn. Hij is getrouwd en heeft 2 kinderen. Martijn wil graag zijn bedrijf laten groeien en is altijd met zijn werk bezig.

Zijn grootste zorg binnen zijn bedrijf is uitval door ziekte. Zieke mensen zijn duur en kosten veel tijd. Dat wil hij dus voorkomen.

Positieve emotie

**Emotiecurve**

Negatieve emotie

**Ik ervaar...**

**Ik wil...**

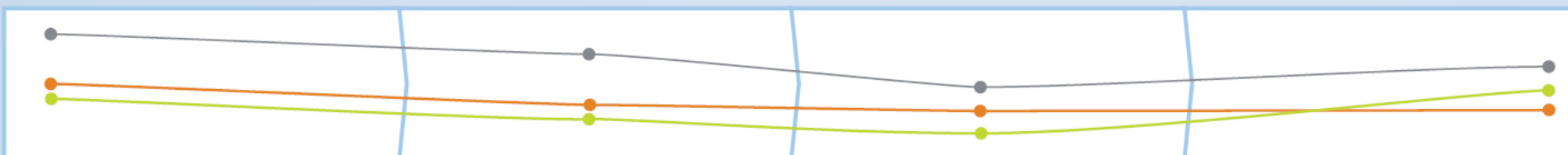
**Ik (doe)...**

**Contactpunten**

**UWV...**

**Pijnpunten**

**Verbeter initiatieven**



<b>Weerstand huidig HR beleid</b> Vanuit mijn eigen organisatie geen focus op lange termijn doelen Krappe arbeidsmarkt	<b>Dat in meerdere in- en externe kanalen processen starten veel tijd kost</b> Rompsomp van het UWV en lastige zoekfuncties Werk.nl Vertraging door de verschillende kanalen: Recruiter is makkelijker	<b>Een mismatch op cultuurbeleid HR</b> Slechte cv's op Werk.nl Mismatches	<b>Een generatiekloof</b> Geen contact na plaatsing Voldoening als het gelukt is
--	--	--	--

<b>MVO inclusiviteit &amp; duurzame inzetbaarheid</b> 1 betrouwbaar UWV: De WSP's & werk.nl hebben geen samenhang Snel juiste informatie vinden	<b>Een sparringspartner in personeelsontwikkeling</b> 1 vast contactpersoon Kwaliteit leveren, en daarom goed en 'passend' personeel aannemen	<b>Geschikte/meest passende kandidaten</b> Geschikte CV's selecteren en snel kandidaten vinden De beste kandidaat	<b>Dat de medewerker een ambassadeur is</b> Contact over plaatsing gedurende contract Geen, of zo laag mogelijk risico (bijvoorbeeld ziekte)
---	---	---	--

<b>Oriënteer me op wervings kanalen</b> Maak opdracht helder met externe opdrachtgever Rondvragen bij collega's, Google, sociaal netwerk en uitzendbureau	<b>Ik heb contact met het UWV voor advies</b> Bel met WSP voor kandidaten en plaats vacature op werk.nl Vacaturetekst plaatsen en doorvragen bij collega's voor kandidaten	<b>Selecteer kandidaten</b> Voer gesprekken met- en selecteert kandidaten Beoordeel CV's en voer gesprekken	<b>Ik bind en boei mijn personeel</b> Nazorg geven Werknemer inwerken en opleiden
---	--	---	---



<b>Biedt relatiernetwerk met oa gemeenten</b> Geeft advies en voert bedrijfsbezoek uit Zet het licht op arbeidspotentieel	<b>Brengt vraag en aanbod bij elkaar</b> Biedt kandidaten via WSP Bemiddelt kandidaten	<b>Laat mogelijke regelingen zien</b> Belt kandidaat met anoniem CV voor Wouter Voorselectie: wijst de weg in het woud van kandidaten	<b>Biedt nazorg</b> Bellen met kandidaat en werkgever Houdt het contact warm bij proefplaatsing
---	--	---	---

- Pijnpunt 1**  
Wat kunnen UWV en WSP voor mij doen? De dienstverlening en de toegevoegde waarde ervan zijn onvoldoende bekend.
- Pijnpunt 2**  
UWV gedraagt zich niet als strategisch partner, terwijl de werkgever daar behoefte aan heeft en UWV dit ook wil zijn.
- Pijnpunt 3**  
De CV's op werk.nl zijn slecht te vinden voor werkgevers en niet altijd actueel of geschikt. Ze vinden dus lastig goede kandidaten.
- Pijnpunt 4**  
Werkgever is bang om fouten te maken door eerdere boetes. Bijv. met werknemers met subsidies of ziekte. De dienstverlening voor de werkgever zou meer voorop moeten staan.

**Overkoepelend pijnpunt**  
Tegenstrijdige belangen UWV: de publieke arbeidsbemiddelingstaak van UWV en de verzekeringstaak kennen andere belangen. Binnen de arbeidsbemiddelingstaak zijn er andere belangen tussen werkgevend en werkzoekende dienstverlening. Hierdoor kunnen we de werkgever geen adequate dienstverlening bieden.

- Film: UWV Werkt voor u**  
Film met 3 verhalen (Adviseur, Werkgever, Wajonger) waarin UWV laat zien wat zij kan doen voor werkgevers, landelijk en lokaal.
- 1 Ingang voor werkgever**  
Op UWV.nl/werk.nl alle informatie op 1 plek. Werkgever kan vragen stellen. Indien vragen niet beantwoord worden door de site is er een telefoonnummer met vast contactpersoon.
- Kenniscentrum: werkgeversadviespunt**  
2e lijns expertisedesk waar UWV medewerkers alle kennis & ondersteuning van UWV m.b.t. de arbeidsmarkt, regelingen, juridische zaken, matching, scholing etc. kunnen vinden.
- Match profiel**  
Ipv het een CV te noemen op werk.nl is het een profiel, zoals op een datingsite. Het is voor de werkzoekende leuk om in te vullen. Voor werkgevers is het eenvoudig goede profielen te vinden.
- Perspectief banen**  
De werkgever presenteert zich in open dagen, familiedagen, bustours, banenmarkt, congressen etc. Het UWV nodigt werkzoekenden uit zodat de organisatie voor de werkgever eenvoudiger is.



## Next steps

- Verder ontwikkeling verbeterinitiatieven
- Realisatie en implementatie in overleg met betrokken divisies.





# Vragen

UWV klantreis, ik zoek personeel







# Klantreizen. Eén UWV.

Klant & Service

Maxime Schulpen

Daniëlle Koning

2020



werken aan perspectief

# → Tot slot

- Presentaties één dag later beschikbaar op [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)
- Volgende Praktijkdagen 2021 – hopelijk live:
  - ...
  - ...
  - ....
- #PraktijkdagPRA - #Programmaraad - #afstandtotdearbeidsmarkt
- Dank voor het invullen van het evaluatieformulier

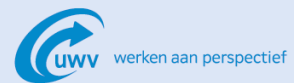


 [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)

 [info@samenvoordeklant.nl](mailto:info@samenvoordeklant.nl)

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden