



PRAKTIJKVOORBEELD: WERKZOEKENDIENSTVERLENING
REGIO: MIDDEN-GELDERLAND
SEPTEMBER 2020

Programmaaad

samenvoordeklant.nl

➔ De Liemers brengt alle aanbieders structureel in kaart met LEON en EVA

Bij RSD de Liemers krijgen klantmanagers en werkzoekenden hulp bij het kiezen van instrumenten van Leer- en ontwikkelnetwerk LEON en instrumentengids EVA.

RSD de Liemers (uitvoeringsorganisatie voor de gemeenten Duiven, Westervoort en Zevenaar) werkt samen met zo'n 50 netwerkpartners, elk met zijn eigen kennis, expertise en productaanbod. In het verleden werd met elke partij elke keer opnieuw losse afspraken gemaakt. Om daar meer structuur in aan te brengen, is het volledige aanbod in kaart gebracht in een Leer- en Ontwikkelnetwerk (LEON). Met behulp van LEON zijn er uniforme afspraken gemaakt en kan de RSD beter resultaatgericht sturen, door bijvoorbeeld van tevoren doelen vast te stellen en prestatieafspraken te maken met aanbieders, en kunnen klantmanagers de voortgang beter monitoren.

Intensieve trajecten

Wethouders in de regio hebben de wens uitgesproken dat klantmanagers bij de RSD niet alles zelf moeten doen, maar vooral gebruik moeten maken van partners in de regio. "Daar wilden we graag gehoor aan geven", zegt Amanda Bruns, beleidsadviseur re-integratie

bij de RSD. "Sterker nog: we willen ook intensieve trajecten kunnen aanbieden en we hebben zelf niet de capaciteit om iedereen intensief te begeleiden. Als we voor 80 tot 90 procent van onze activeringsklanten een passend aanbod willen, moeten klantmanagers goed weten wat er allemaal mogelijk is en waar ze het kunnen vinden."

Werklandschap

Om aanbieders te contracteren heeft de RSD gebruik gemaakt van het door de VNG ontwikkelde werklandschap. Op alle 'tegels' van dat landschap moet zichtbaar worden wat er voor aanbod is in de betreffende situatie. Een klantmanager kan zo in één oogopslag zien wat voor – bijvoorbeeld – een statushouder mogelijkheden zijn om het doel 'werkfit' te bereiken. "Dit maakt dat klantmanagers gericht kunnen zoeken en makkelijker onderling bespreken wat er werkt", zegt Niels Springeling, projectleider LEON van adviesbureau Interpactum.

Marktconsultatie

Om het hele aanbod in kaart te brengen is eind 2019 een marktconsultatie gehouden met alle aanbieders. Sinds begin dit jaar staan alle aanbieders in het netwerk en sinds april staan hun producten in EVA, de digitale instrumentengids die VNG heeft ontwikkeld en die De Liemers pilot. EVA staat voor Effectief, Vakbekwaam, Actueel en is een digitale ondersteuningstool. Gemeentelijke organisaties kunnen die zelf vullen met lokale en regionale instrumenten die bijdragen aan maximaal meedoen of begeleiding naar werk, al naar gelang de doelgroep. Met filters en zoekfuncties kunnen professionals in één



oogopslag zien welke instrumenten beschikbaar zijn voor een specifieke werkzoekende. Voor klantmanagers overzichtelijk en transparant, voor aanbieders gunstig, omdat het voor hen makkelijker wordt om hun producten structureel aan te bieden.

Momenteel pitchten elke twee weken twee aanbieders hun aanbod. Maar er is geen afnameverplichting, haast Bruns toe te voegen. “Klantmanagers bepalen, in afstemming met de werkzoekenden, wat passend is en beslissen wat ze wel en niet willen gebruiken.” Met LEON en EVA wordt zichtbaar of het instrumentenaanbod optimaal is en hoe deze instrumenten worden beoordeeld door de professionals. De ambitie is EVA op termijn ook beschikbaar te stellen aan werkzoekenden.

Resultaten

De klantmanagers die al met LEON en EVA werken, zeggen meer autonomie en handelingsvrijheid te ervaren en meer maatwerk te kunnen leveren. Het is de bedoeling dat er een evaluatiefunctie aan het systeem wordt toegevoegd, waarmee klantmanagers kunnen beoordelen of en hoe goed een instrument gewerkt heeft. “Het begint met de vragen: ken je de klant en heb je zicht op alle beschikbare instrumenten in jouw gemeenten?”, zegt Springeling. “Dat hebben sommige gemeenten veel beter in beeld dan anderen.”

En EVA heeft een broertje: Dennis (geen afkorting). Dennis is gericht op de werkgeversdienstverlening. Het maakt alle landelijke, regionale en lokale werkgeversinstrumenten transparant en biedt de optie om makkelijk terug te filteren naar passend aanbod. Dennis is in drie arbeidsmarktregio's getest en wordt komende tijd verder uitgerold naar andere regio's. Dennis wordt ontwikkeld met het oog op de nieuwe Wet Structuur Uitvoeringsorganisaties (SUWI), die in januari 2021 wordt ingevoerd.

! TIPS

- Gebruik deze 'tool' voor een helder productaanbod en goede monitoring.
- Organiseer vanuit een duidelijke visie op instrumenten-inkoop
- Ga uit van behoefte van werkzoekende in plaats van afnameverplichtingen
- Begin tijdig! (anderhalf jaar van start tot geïmplementeerd)
- Communicatie over de nieuwe werkwijze is cruciaal
- Zorg voor de juiste balans tussen systeemwereld en leefwereld; maak de procedure niet te bureaucratisch, anders haken aanbieders af
- Blijf in verbinding met de aanbieders, creëer 'partnership'.
- Vul EVA met alle relevante informatie, filmpjes en documenten rondom inkoop en registratie van de instrumenten
- Maak de hele organisatie verantwoordelijk voor het actueel houden van EVA



Links en Downloads

- [VNG realisatie: Instrumentengidsen Dennis en Eva \(inclusief werklandschap\)](#)

Contactpersonen

- Amanda Bruns
beleidsadviseur re-integratie RSD De Liemers
E-mail: a.bruns@rsddeliemers.nl
LinkedIn: [Amanda Bruns](#)
- Niels Springeling
projectleider LEON Interpactum
E-mail: n.springeling@rsddeliemers.nl
LinkedIn: [Niels Springeling](#)

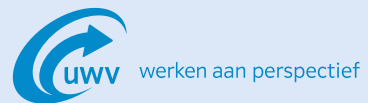
Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- www.samenvoordeklant.nl/praktijk/de-liemers-brengt-alle-aanbieders-structureel-kaart-met-leon-en-eva

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