

➔ Regionaal Key-accountmanagement

Sprekers



Cedris

Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden





→ Kennismaking

- Michel Huisman; Landelijk Schakelpunt Gemeenten
- Sandy Nijhuis; Moderator
- Anton van Doorn; regio coördinator POW van UWV
- Steven Baak: regio coördinator Utrechtse Werktafel en POW

→ Waarom is er gekozen voor een nieuwe aanpak?



Werkgevers
Servicepunt  *Midden-Utrecht*



→ Waarom is er gekozen voor een nieuwe aanpak?

1. Met name vanuit grote werkgevers kwam het signaal dat ze graag 1 aanspreekpunt in de regio wilden hebben. Niet binnen iedere gemeente, UWV & sw-bedrijven een contactpersoon
2. Intern was er bij medewerkers van UWV & gemeenten ook sprake van frustratie omtrent de verschillende afspraken (inzet van instrumenten, levering kandidaten, etc.) die gemaakt werden met werkgevers, diverse bedrijfsbezoeken die gepland werden vanuit iedere keer weer een andere organisatie (WSP, SW).
3. De arbeidsmarkt beperkt zich niet tot gemeentegrenzen;
4. Werkgevers kunnen werk bieden aan mensen uit een veel groter gebied!
5. Om deze kansen te benutten is het belangrijk dat gemeenten, hun SW-bedrijven en UWV in de arbeidsmarktregio's samenwerken. Samen kunnen zij de vraag naar en het aanbod van werkzoekenden bij elkaar brengen.



Keyaccountmanagement in de praktijk

Welke uitgangspunten hebben jullie genomen? Waar moest de nieuwe aanpak aan voldoen?

- één aanspreekpunt/ key-accounthouder,
- één uniform werkproces,
- één accountplan,
- één team per werkgever
- groter bereik werkzoekenden, betere matching
- focus op strategisch partnerschap
- de link met het Schakelpunt Landelijke Werkgevers.

Dit proces leidt tot eenduidige, goede en gezamenlijke dienstverlening voor regionale en landelijke werkgevers

→ Welke partijen zijn betrokken bij deze aanpak

1. In de regio Midden-Utrecht ligt de werkgeversbenadering in handen van 80 accountmanagers van vijf verschillende WSP's en 4 SW-bedrijven. Deze adviseurs vertegenwoordigen UWV en 15 gemeenten. Van belang dus om goede afspraken te maken met regionale en landelijke werkgevers.
2. Daarnaast wil je in bepaalde situaties ook bijvoorbeeld economische zaken aan laten schuiven of zit er een verbinding met een sectorale aanpak
3. Hoe hebben jullie de verdeling van de accounts gemaakt? We brengen allen potentials in en verdelen naar rato.

→ Key-accountteam, hoe organiseren we het?

Regievoerder en partners

- De meeste logische **regievoerder** (single point of contact) wordt betrokken
- **Relevante regiopartners** sluiten aan in de projectgroep;
- Bepaalt wordt hoe de samenwerking eruit gaat zien t.a.v. landelijk of regionaal **bindende afspraken** (UWV, landelijk schakelpunt);
- Afspraken over convenanten of arrangementen worden vastgelegd en nageleefd
- **Afspraken** worden gemaakt over het uitzetten van vacatures
- Afspraken worden gemaakt over het aanleveren van kandidaten en inzet van instrumenten, training en scholing, begeleiding
- Of, hoe we nu tijdens een crisis **van Werk naar Werk** in kunnen zetten



Onderlinge communicatie

- Vaste overlegmomenten met de projectgroep. Er worden afspraken gemaakt over de intern en externe (regionale)overlegvormen per key-account
- Verslaglegging met verschillende registratiesystemen? Houd resultaten bij, zorg voor een eenduidige en inzichtelijke administratie

→ Key-accounthouder; de professional

- Zit met de DMU om tafel
- Weet strategisch en operationeel te schakelen
- Creëert een netwerk in de regio rond het keyaccount
- Zet maatwerk in en weet regionale instrumentarium in te zetten
- Weet ook dienstverlening in crisistijd in te zetten



→ Ontwikkelingen key-accountplan 20/21, waar lopen we nu tegen aan?

- Format key-accountplan
- Sturings- en management informatie
- Brede dienstverlening als onderwerp (ook van Werk naar Werk)
- Regionale bijeenkomst key-accounts (Elk kwartaal samenkomen, met of zonder werkgever)
- Sessie met key-accounthouders voor uitwisseling en professionalisering om cultuur en werkwijze verschillen te overbruggen
- Key-accounts als pilot gebruiken, om regelvrije simpele afspraken te kunnen maken
- Er moet een centraal registratiesysteem komen,WBS
- Integrale doelstellingen formuleren

→ De rest van de sheets zijn bijlages

→ Regionale Key-accounts



UMC Utrecht



vermaat

A.S.
Watson
Group

ZIENGS
shoes & stories

JUMBO



Universiteit Utrecht



EW facility
services



Praxis

///ACTION///

SCAPINO

Programmaad

samenvoordeklant.nl

→ Voorbeeld AH



In Corona tijd gaat het werk bij veel ondernemers door: zeker in de bouwmarkten!



Samenkomst met Keyaccounthouders en Praxis managers

→ Landelijk afspraken van Schakelpunt

LWSP verzoekt regio om:

- input te leveren op de inhoud van een samenwerkingsovereenkomst met een landelijke werkgever,
- aan te geven wie het regionale aanspreekpunt wordt
- aan te geven of men als WerkgeversServicepunt deel wilt nemen
- de overeenkomst te tekenen vanuit de desbetreffende gemeente in arbeidsmarktregio Midden-Utrecht



→ Het proces

1. Concept samenwerkingsovereenkomst wordt gedeeld met het regionaal aanspreekpunt van de arbeidsmarktregio door LSP
2. Bij beoordeling wie wordt regisseur wordt meegewogen;
 - hoe de actuele relatie met de werkgever is,
 - welke voorkeur de werkgever zelf heeft,
 - Waar de meeste vestigingen, opdrachtgevers of locaties zich bevinden
 - welke regio het meeste heeft aan de samenwerkingsovereenkomst
 - Kan men geschikte kandidaten kan leveren.
3. De key-accounthouder haalt uit alle 5 de sub-regio's hoe men inhoudelijk kijkt naar de samenwerkingsovereenkomst, deelt de aanvullingen en geeft aan welke sub-regio's (gemeenten) willen tekenen

→ Kennis & vaardigheden key-accounthouder

- **Welke kennis heb ik nodig?**

Inzicht in regionale werkgeversinstrumenten, inzicht in kwaliteit en kwantiteit van werkzoekendenbestand in regio, bestaande afspraken en belangen per regiopartner, inzicht in stakeholders

- **Welke vaardigheden?**

Strategisch partnerschap, publiek-private samenwerking, coördinatie- en administratie, projectmanagement, aanvullende training/opleiding.



→ Werkgever/Key-Account

Wat willen we van onze key-accounts weten?

- Klantvraag achterhalen (gezamenlijk belang);
- Welke thema's zijn het meest relevant om in accountplan op te nemen?
- Hoe komen we tot maatwerk?
- Voor welke doelgroep gaan we werven?;
- Met welke DMU's bereiken we het meest? Op welke niveaus gaan we zaken gaan doen (advies en diensten);

Wat hebben we nodig om ze goed te kunnen bedienen?

- Hebben we inzicht in het (regionale) kandidatenbestand?
- Hebben we voldoende instrumenten in huis?
- Zijn er derde partijen nodig om in de behoeften van de werkgever te voorzien?

→ Doelstellingen

Groei van het aantal key-accounts;

- Van 15 naar 20 in 2020
- Van 20 naar 25 in 2021

Groei van het aantal plaatsingen per key-account

- 2021; 196 plaatsingen = 8 per key-account



 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden