



Klantreisonderzoek; een vliegende (door)start in samenwerking en samen ontwikkelen

Marie-Michèle Stokbroeks, Mérie Michels en Silvie Brouwers



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden



➔ Programma workshop

- De aanpak jeugdwerkloosheid; regionaal project
- De klantreis; **leer en ervaar zelf.....**
Waarom? Hoe? Wat? Concreet voorbeeld (kom van je stoel), Wat levert het op? Gewenste randvoorwaarden
- Afsluiting

→ De aanpak jeugdwerkloosheid; regionaal project

- Aanleiding aanpak
- Projectstructuur: bestuurlijk en brede projectgroep (beleid en strategie) met gemeenten, VSO's, Praktijkonderwijs, ROC's, UWV en SBB
- Regionale projectleider

→ De aanpak jeugdwerkloosheid; regionaal project

- Projectgroep met betrokken mensen, doelgroep staat centraal, hart voor het thema, leren van en luisteren naar elkaar, samenwerking niet vrijblijvend
- Pilot jongeren in beeld, pilot jobcoaching plus en extra inzet jobhunters
- Klantreisonderzoek (route jongeren naar werk) en aanleiding klantreisonderzoek

→ De klantreis

• Wat is een klantreisonderzoek?

		STARTGESPREK	ORIENTATIE	KEUZE MAKEN	VERVOLGSTAP	NAZORG
ERSONAS (0)		ik wil, ik kan, ik heb nodig	onderzoeken mogelijkheden	keuzen - wat ga ik doen?	naar werk of vervolgopleiding	contact na de opleiding
Doel / waarom		Inzichelijk maken waar zijn leerbanen en stage mogelijkheden 1. Jongere in opleiding wil naar een (andere) leerbaan 2. VSO jongere is bij gemeente in gesprek. Waar zijn kansrijke beroepen en welke opleiding past mij/saartje? 3. Stadschouwers die willen gaan leren en participeren (combinatie werken en leren) 4. Jongeren vanuit PRO-VSO die zich wil blijven doorontwikkelen. Zoeken leerbaan waarin je je verder kunt ontwikkelen (route verkrijgen voor diploma of certificaat) 5. Werkende jongeren met onvoldoende inkomen of perspectief	Aanbod verkennen. Een passende stageplek of leerbaan vinden.	Passende werkgevers en stage of leerbanen selecteren Aanvullend vragen stellen of het passend is	Introductie bij mogelijke werkgever Stage of leerbaan kiezen en vastleggen Aanvullend opleiding regelen Mogelijke risico's op utval beperken	Blijvende inzetbaarheid binnen het bedrijf borgen
Werkwijze / manier		Database met alle erkende leerbedrijven Stagemarkt waar alle leerbedrijven instaan Leerbanenmarkt waar alle erkende leerbedrijven in staan Hoe kunnen we leerlingen PRO-VSO ondersteunen om praktijkervaring op te doen. Vanuit praktijkonderwijs of MBO. Hoe verder leren of naar arbeid gaan (doel RMC)	Bijbesteding via school of RMC LOB via school Op individueel profiel van de jongere kijken waar zijn geschikte plekken Als je niets passends kunt vinden in het aanbod - Maak gebruik van het Meldpunt stage of Leerbaangezocht - Werkverkenner inzetten om passende leerplaats te vinden met name voor pro, vso en embo leerling Kiesbureau geeft inzicht in beroepen (beroepslijstjes en informatie) en waar je welke opleiding kunt gaan volgen	Bedrijven benaderen in hoeverre ze openstaand voor de kandidaat	Klantmanager introduceert kandidaat bij werkgever en bespreekt de leer(mogelijkheden) Werkgever informeren over ondersteunende maatregelen, bespreken wie betaalt de opleiding? (zie knelpunt 12 mbt kennis financiële mogelijkheden) Actie bij dreigend falissement van leerbedrijf of dreigende utval van de jongere	Zorgen voor voldoende doorontwikkeling en bijscholing gedurende 1-5 jaar
Activiteit / wat		Klantmanagers sociaal domein (gemeente, UWV) en stage/docenten opleidingen kunnen hiermee passende stages of leerbanen zoeken met de jongere	Verkenmend gesprek naar mogelijkheden en wensen van de jongere (onderwijs en werk) Indien geen plek gevonden, S-BB adviseur inschakelen om te zoeken naar een passende leerbaan (via meldpunt of leerbaangezocht op stages en/of leerbanenmarkt)	Gesprek met werkgever(s)	Kennismaking met kandidaat en werkgever Bepalen of het voor beiden passend is Contactstaven en faciliteren opleiding, compensatie werkgever	Is momenteel nog niet vormgegeven, S-BB gaat dit nu bespreekbaar maken in de regio bij de werkgevers
Betrokkenen / wie		Klantmanagers in sociaal domein	Schoolbegeleider, of	Klantmanager (school, gemeente, UWV)	Adviseur praktijken (S-BB)	Werkgever

→ De klantreis

- Interviews en onderzoek;
- Samenbrengen informatie; feitelijkheden en ideeën, knelpunten, verbeterpunten etc;
- Samen opbrengst bespreken/ workshop;
- Uitwerken en prioriteren ideeën en acties;
- Aan de slag met uitvoering ideeën en acties;
- Monitoring en mogelijk vervolg.

→ Van je stoel af!

- Bekijk een klantreis.....

→ Wat levert het op?

- Inzicht in de huidige, concrete klantreizen;
- Inzicht in onderliggende mechanismen die ten grondslag liggen aan goed functionerende of niet goed functionerende klantreis;
- Een ingang om als organisaties met elkaar in gesprek te gaan EN om zelf zaken op te pakken;

→ Wat levert het op?

- Een gedragen actielijst waarmee de regionale werkgroep aan de slag gaat met actiepunten over de volle breedte van de aanpak jeugdwerkloosheid;
- Een opmaat voor routekaarten, gereedschapskist en overzicht professionals voor jongeren en professionals;
- ;

→ Wat levert het op?

- Er is een collectief leerproces op gang gekomen waarin de “klant” echt centraal staat en niet het institutioneel belang
- Samenwerking in het kader van preventie met name voor doelgroepen die gebaat zijn bij ondersteuning/begeleiding;
- Kortom: een vliegende (door)start samenwerking en samen ontwikkelen.

→ Wat levert het op; gemeente Roermond

→ Wat levert het op; Praktijkonderwijs Het Kwadrant

→ Randvoorwaarden

- Juiste mensen op de juiste manier betrekken, commitment, kennis en daadkracht
- Een goede *vibe*; betrokkenheid, luisteren naar en leren van elkaar, doelgroep centraal stellen, in actie willen en kunnen komen. Een teamgevoel

→ Afsluiting

- Halen, brengen, leren..
- Behoeftte aan meer informatie?

Silviebrouwers@roermond.nl

Bedankt voor jullie tijd!

 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden