



**PRAKTIJKVOORBEELD: WERKZOEKENDIENSTVERLENING  
REGIO: ZWOLLE**

Programmaaad

samenvoordeklant.nl

## ➔ Zwolle gaat uit van vertrouwen: werkzoekenden vullen zelf hun profiel in

**Een campagne om werkzoekenden zelf hun werkprofiel in te laten vullen gaf veel reuring in de arbeidsmarktregio Zwolle: een hoge respons en leuke gesprekken. “De telefoon stond roodgloeiend.”**

Om werkzoekenden snel en goed te kunnen matchen met de juiste werkgever is het essentieel om te weten welke affiniteiten, competenties en ambities ze hebben. Toch bleek dat die gegevens soms niet zichtbaar waren in het UWV-portaal. Daarom is het belangrijk om informatie in de hoofden van werkconsulenten en gemeentelijke systemen alsnog digitaal te ontsluiten. Die transparantie is volgens Gerlinde Scheper, projectleider werkzoekendendienstverlening WRZ, een topprioriteit in de regio Zwolle. “Je wil weten welke competenties en vaardigheden kandidaten hebben en of ze direct aan de slag kunnen. Daarmee kan de werkgeversdienstverlening op pad gaan of in gesprek met werkgevers.”

### **Laagdrempelig voor werkzoekende én gemeente**

Scheper zocht contact met het bedrijf BlendedWorks, dat een webapp beschikbaar stelde om profielgegevens zoals ervaring, opleiding en wensberoep bij kandidaten zelf uit te vragen en in te lezen in het UWV-portaal. Jan Willem Kool, senior partner bij BlendedWorks, vertelt dat de app in 2016 is ontworpen vanuit klantvriendelijkheid. “We zochten een laagdrempelige manier om profielen van mensen uit het doelgroepregister te krijgen. Zonder dat ze ervoor naar kantoor hoefden te komen. Kandidaten kregen een brief met een unieke code die een webapp opent. Daarmee kunnen ze in 10 minuten een interactieve vragenlijst invullen op hun eigen computer, tablet of telefoon. Op die manier vragen vanuit vertrouwen werkt goed, in al die jaren zijn er alleen maar serieuze reacties gekomen.” De app bleek ook handig voor gemeenten die geen capaciteit hebben om gegevens van een bredere groep uitkeringsgerechtigden uit te vragen en actueel te houden.

### **Verrassend effect**

In de regio Zwolle deden 7 van de 13 gemeenten mee met de campagne Kandidaat in beeld. Hoe pakte dat uit? Frank Lenferink, accountmanager bij het deelnemende Oldebroek was overdonderd. “De telefoon stond roodgloeiend. Bijvoorbeeld met statushouders die hulp nodig hadden om de app in te vullen. Wij hadden het hele bestand benaderd. Soms was dat ongelukkig. Bijvoorbeeld als mensen die al met loondispensatie werken dachten dat ze een andere baan moesten zoeken. Aan de andere kant liet een



timmerman met een dwarslaesie weten graag les te willen geven in het buurthuis. Dat hadden we zelf nooit bedacht als we niet iedereen hadden benaderd.” Veel mensen waren blij iets van de gemeente te horen.

### Veilige gegevensverwerking

Kostte de campagne de gemeente nou veel tijd? Volgens Lenferink valt dat mee. “Ik heb alle telefoontjes zelf afgehandeld, tussen de 50 en 100. Dat was wel een pittige klus, maar het verwerken van de gegevens kostte verder nauwelijks tijd. Kool vertelt dat BlendedWorks op de achtergrond de data bewerkt. Bijvoorbeeld door opleiding en ervaring te vertalen in Sonar-codes. “De gemeente hoefde de gegevens alleen maar aan een BSN-nummer te koppelen, waarna één gemeente de gegevens centraal invoerde in Sonar. Alles via beveiligde portals en helemaal privacyproof.”



### Roet in het eten

Niet alles liep zoals gepland. Normaal reageert na de uitnodigingsbrief en twee herinneringen minstens 70% van de aangeschrevenen. Maar door corona verstuurden veel gemeenten de herinneringsbrieven niet. Ze gingen zelf bellen, al dan niet aan de hand van de vragen van de webapp. In Oldebroek verstuurde Lenferink wel één herinnering. Die verhoogde de respons van 40% naar 60%. Degenen die nog niet hebben gereageerd en in staat zijn te werken, gaat hij nog uitnodigen. De coronacrisis zette Kool aan het denken. “We verwachtten dat dit jaar ook veel ondernemers in de bijstand belanden. Daarom hebben we voor hen een speciale versie van de vragenlijst.”



### Lessen

Kool merkte dat het niet goed werkte dat gemeenten zelf een inlogcode konden genereren. Als iemand een fout maakte bij het intypen van het nummer waren de gegevens niet meer bruikbaar. Vooral codes met een ‘o’ (snel verward met een nul) leverden problemen op. Lenferink vond het juist handig om zelf een code te bedenken: “Ik heb er de initialen van werkcoaches in verwerkt zodat ik snel bij hen even iets kon checken.” In een nieuwe versie van de app krijgt iemand de bekende gegevens te zien als controle. Bij een onbekende code kun je niet verder. Kool vertelt dat bij de verbeterde versie van de app in Alphen aan den Rijn zelfs 93% van de aangeschrevenen een bruikbaar antwoord instuurde op de eerste brief.

### Inzicht voor beleid

Welk inzicht heeft de campagne nu opgeleverd? Scheper: “Van degenen die hebben gereageerd is een derde naar eigen zeggen direct bemiddelbaar. Een grote groep zegt veel afstand te hebben tot werk. Met die informatie kunnen we gericht in actie komen. Als we weten dat veel mensen wel affiniteit hebben met een beroep maar nog geen ervaring hebben, kunnen we met werkgevers in gesprek gaan over een ontwikkeltraject. Bij voorkeur in een sector waar veel vraag naar personeel is zoals de zorg of techniek.’



### ! TIPS

- Profiteer van de ervaring van andere gemeenten. Zo heeft BlendedWorks effectieve brieven verzameld uit eerder campagnes.
- Hou er rekening mee dat een deel van de kandidaten hulp nodig heeft bij het beantwoorden van de vragen. Plan tijd in voor telefoongesprekken en regel eventueel een ruimte met computers om kandidaten groepsgewijs op weg te helpen.
- Informeer het klantcontactcentrum vooraf over de campagne, zodat zij al een deel van de vragen kunnen beantwoorden.
- Maak de brief vooral uitnodigend. Formulieren in begrijpelijke taal kan ertoe leiden dat de boodschap wel erg stellig overkomt. Probeer dat te voorkomen. Mensen kunnen in paniek raken van een te dwingende formulering.
- Houd rekening met verschillende situaties van kandidaten. Of stuur een andere brief naar doelgroepen zoals statushouders of mensen die al werken met loondispensatie.
- Beperk je bij voorkeur niet tot mensen waarvan je weet of vermoedt dat ze direct beschikbaar zijn voor werk. De ervaring leert dat er ook anderen zijn die aan het werk willen of klaar zijn voor een ontwikkeltraject. Het is goed om iedereen in beeld te hebben en klanten waarderen het dat de gemeente iets van zich laat horen.
- Laat bij een regionale campagne één gemeente de gegevens van alle anderen centraal uploaden, dat mag volgens de privacyregels en scheelt veel werk.
- Door beperkingen van de importeerfunctie van Sonar kan informatie over het rijbewijs alleen handmatig ingevoerd worden. Laat dat eventueel door een trainee doen.
- Zet de webapp in bij elke nieuwe uitkeringsaanvraag.
- En herhaal de uitvraag jaarlijks om gegevens up-to-date te houden.

### Links en Downloads

- [Presentatie Praktijkdag Programmaraad mei 2020](#)
- [Kandidaat in beeld – resultaten Zwolle](#)

### Contactpersonen

- Gerlinde Scheper  
Werkbedrijf Regio Zwolle  
E-mail: [G.Scheper@zwolle.nl](mailto:G.Scheper@zwolle.nl)
- Frank Lenferink  
gemeente Oldebroek  
E-mail: [flenferink@oldebroek.nl](mailto:flenferink@oldebroek.nl)
- Jan Willem Kool  
BlendedWorks  
E-mail: [janwillem@blendedworks.nl](mailto:janwillem@blendedworks.nl)

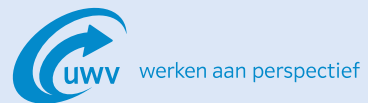
### Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- [www.samenvoordeklant.nl/praktijk/vragen-vanuit-vertrouwen-werkzoekenden-vullen-zelf-hun-profiel](http://www.samenvoordeklant.nl/praktijk/vragen-vanuit-vertrouwen-werkzoekenden-vullen-zelf-hun-profiel)

### Kijk voor meer praktijkvoorbeelden op:

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

 [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