

## **De klant(vraag) centraal.**

### **Het thema bij het optimaliseren van de dienstverlening van UWV**

Het WERKBedrijf van UWV is samen met gemeenten op weg naar dienstverlening waarbij de klant(vraag) centraal staat. De stip op de horizon is: 'integrale klantgerichte ketendienstverlening'. De klant ervaart de dienstverlening van de keten als één logisch geheel en krijgt persoonlijk maatwerk aangeboden vanuit een gezamenlijke inzet van mensen en middelen. Met als doel grotere kans op duurzame arbeidsparticipatie.

Instrumenten die de klant optimaal ondersteunen bij het vinden van werk op maat zijn Werk.nl in combinatie met de Werkm@p.

### **Efficiënte en effectieve dienstverlening met de Werkm@p**

Met de Werkm@p heeft de klant een handig overzicht van al zijn/haar afspraken, documenten en contactpersonen die belangrijk zijn voor het vinden van een baan. De Werkm@p maakt de samenwerking met de werkcoach een zeer efficiënt en effectief hulpmiddel. Zo kan de werkcoach afspraken, berichten en documenten naar de Werkm@p sturen zodat de werkzoekende niet elke keer naar een werkbedrijfstvestiging toe hoeft. Een stuk efficiënter dus.

Daarnaast ondersteunt de Werkm@p de werkzoekende bij het herkennen, doorontwikkelen en inzetten van zijn competenties, bij het exploreren van de arbeidsmarkt, bij het zoeken van een goed re-integratie of activiteringstraject en bij het verbeteren van zijn zoek- en sollicitatievaardigheden.

***Ronald Bunnig (Kanaal Manager van UWVWERKbedrijf) "De Programmamanager van Metrics & More heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de realisatie en acceptatie van de Werkm@p en de doorontwikkeling van Werk.nl. Hij weet goed de brug te slaan tussen de business en ICT "***

### **Reden voor UWV om de Werkm@p en de doorontwikkeling van Werk.nl te starten**

Kijkend vanuit het perspectief van de klant levert de Werkm@p een belangrijke bijdrage bij het vinden van passend werk. In de beleving van de klant heeft de Werkm@p de volgende voordelen:

- De klant heeft door de Werkm@p optimaal inzicht in zijn mogelijkheden en deze goed in beeld te brengen bij potentiële werkgevers.
- De klant hoeft maar een keer zijn gegevens te verschaffen doordat de Werkm@p gekoppeld is aan de primaire bedrijfsapplicaties van UWV. Administratieve lastenverlichting
- De klant kan nu op eenvoudige wijze CV's en vacatures matchen

Ook vanuit het perspectief van de Werkcoach en het UWV/Werkbedrijf heeft de Werkm@p grote voordelen:

- De Werkcoach kan direct en efficiënt communiceren met de klant
- Minder administratieve rompslomp voor de Werkcoach. Het versturen van allerlei brieven komt te vervallen.
- Doordat klanten sneller een passende baan vinden daalt de uitkeringslast.
- Stroomlijnen e-mail verkeer en het voorkomen van onnodig telefoonverkeer

### **De opdracht aan Metrics & More**

Het WERKbedrijf van UWV heeft de programmamanager van Metrics & More gevraagd haar te ondersteunen bij het:

- Het aansturen van het totale programma
- Het realiseren implementeren van de Werkm@p en de doorontwikkeling van Werk.nl
- Draagvlak creëren van het programma bij de 130 kantoren UWV kantoren
- Aansturen van de software en hardware leveranciers
- Het laten landen van de Werkm@p binnen de organisatie

***Mirjam van Midden, (Opdrachtgever Werkm@p): “Metrics & More hield de communicatielijnen kort en dacht altijd in oplossingen. Als er problemen waren, hoefde ik alleen maar goedkeuring te geven voor de al uitgedachte oplossingsrichting”.***

### **Werkwijze**

Veel aandacht in het programma ging uit naar het optimaliseren van de samenwerking tussen de “business” en ICT. Vertragingen in verandertrajecten ontstaan vaak doordat er tussen de “business” en ICT onvoldoende wordt gecommuniceerd. Papier is geduldig, maar vaak is informatie op verschillende manieren multi interpretabel. Het “langs elkaar heen communiceren” wordt voorkomen om intensief met elkaar samen te werken en te blijven communiceren. Het “even” langslopen bij betrokken managers en projectmedewerkers is van groot belang. Beter een keer te veel dan te weinig. Kleine irritaties of onduidelijkheden die tijdens stuurgroep- en projectgroepbijeenkomsten niet besproken worden, komen tijdens deze informele gesprekken juist vaak wel aan de orde.

Om de Werkm@p op beheersbare wijze te implementeren is er voor gekozen om niet alle 130 vestigingen in een keer uit te rollen. Door te kiezen voor een fasegewijze aanpak en het continue monitoren van het gebruik, heeft het projectteam de regie steeds in handen gehad. De ervaringen van de eerste 2 vestigingen werden gebruikt om het implementatiedraaiboek verder te optimaliseren en de eerste kinderziektes op te lossen.

Veel aandacht is ook uitgegaan naar een gedegen opleidingsomgeving en is veel energie gestoken in het opleiden van de Werkcoaches.

### **Resultaat**

De werkm@p is operationeel en wordt door steeds meer klanten en Werkcoaches gebruikt. Doordat alle afspraken, brieven en activiteiten direct worden vastgelegd en ontsloten, ontstaat er meer dynamiek in de communicatie tussen klant en Werkcoach. Deze dynamiek zorgt ervoor dat zowel klant als Werkcoach veel actiever worden in het vinden van werk. Dit zorgt er weer voor dat de klant sneller passend werk weet te vinden. En daar was het allemaal om te doen. `