

# Bijlage II: Werkgeversaanpak

# INHOUDSOPGAVE

1. SALESPITCH EN MEERWAARDE
2. INTEGRALE DIENSTVERLENING
3. KLANTPIRAMIDE

# Werkgeversaanpak

## 1. SALESPITCH EN MEERWAARDE

# Salespitch

Wij helpen werkgevers met een sociaal hart. Bedrijven en organisaties die iedereen een gelijke kans op werk willen bieden.

Dat doen we door te adviseren over inclusief werkgeverschap en werkgevers te ondersteunen met het werven, selecteren en zacht laten landen van nieuw personeel.

Zo helpen we mensen die net wat meer hulp nodig hebben, blijvend aan een baan, en dragen we bij aan een zeker bestaan.

Door dit te doen creëren we een inclusieve en diverse arbeidsmarkt. Een sociaal-economisch sterke regio. En zorgen we er voor dat nu én straks, iedereen die wil én kan, werkt in de regio Rijnmond.

Wat vertel je iemand als je 15 seconden de tijd hebt om uit te leggen wat WSP Rijnmond doet? Je boodschap is vast onderdeel van teksten. Er zitten twee kanten aan de boodschap en dat is bewust gekozen: die van de werkgever en de werkzoekende. We richten ons in de boodschap op de werkgever, tegelijkertijd zijn zij het 'middel' om mensen die net even wat meer hulp nodig hebben, aan een baan te helpen. Zo vertellen we in de boodschap op een heldere manier aan werkgevers wat we willen bewerkstelligen in onze missie.

# Meerwaarde

- Basis voor onderlinge afstemming (regionaal-lokaal)
- Eenduidigheid en herkenbaarheid in klanteigenaarschap/aanspreekpunt, werkwijze en daarmee een uniforme kwaliteitsstandaard
- Uiteenzetten integrale dienstverlening met een helder verhaal over het productassortiment en per product. Van daaruit verbreden / verdiepen middels portfolio
- Verhoging van effectiviteit acquisitie en relatiebeheer
- Meer vacatures, uitstroom én hogere klanttevredenheid
- Lessen voor persoonlijke en teamontwikkeling

# Werkgeversaanpak

## 2. INTEGRALE DIENSTVERLENING

# Samenwerkingsmodel werkgeversaanpak



# Samenwerkingsmodel werkgeversaankpak



- Samenhang tussen mission statement en product assortiment.
- Volledig beeld van het assortiment.
- Duidelijke samenhang binnen het assortiment.
- Externe verhaallijn per product opgebouwd vanuit werkgeversperspectief.
- Interne verhaallijn maakt de interne verwachtingen inzichtelijk.



# Samenwerkingsmodel werkgeversaanpak



Borging van kennis op 3 onderdelen:

- Beeld van integrale dienstverlening vanuit mission statement.
- Kennis van de samenhang van het assortiment en de inhoud per product.
- Kennis over werkgeversaanpak

# Samenwerkingsmodel werkgeversaanpak



Leidend systeem voor werkgeverscontact uitmondend in een actueel dossier per werkgever.

Gevolg per werkgever:

- Integrale aanpak -> betere uitnutting in plaatsingen en tevredenheid.
- Uniforme dienstverlening regionaal.
- Hogere klanttevredenheid

Gevolg voor regionale samenwerking:

- Uniforme werkgeversdienstverlening
- Borging dienstverlening
- Actuele en volledige sturingsdata
- Gedegen basis verbreding samenwerking met werkgevers

# Samenwerkingsmodel werkgeversaanpak



Kwalitatieve en uniforme werkgeversaanpak door:

- Werken met de klantpiramide
- Integraal klantteam per werkgever (generalist / specialisten)
- Plan van Aanpak per werkgever
- Gebruik van licenties per werkgever

AAN WIE  
VERTELLEN WE  
WAT

3. KLANTPIRAMIDE

# Klantpiramide

## Klantdefinitie WSP Rijnmond

### De klant is een direct werkgever of intermediair:

- Biedt duurzaam betaald werk (minimaal voor 6 maanden)
- Ontwikkelt mensen via stage- of leerwerk- of werkervaringsplaatsen
- Organiseert werk-naar-werk, school – werk, uitkering – werk oplossingen

### De klant heeft een sociaal hart:

- Gaat uit van talenten en kijkt naar wat iemand kan, in plaats van wat iemand niet kan
- Ziet toegevoegde waarde van een divers en inclusief personeelsbestand
- Is bereid aandacht te geven aan mensen en functies aan te passen op mensen
- Investeert in talent met opleiding, training en coaching

### De klant is een partner:

- De relatie is stabiel en betrouwbaar
- Samenwerking vindt plaats op basis van gelijkwaardigheid
- Er is open communicatie over de samenwerking en dienstverlening

<b>Algemeen</b>		<b>WSPR</b>	
Account	Type klant	Goud	<input type="checkbox"/>
Naam bedrijf	Klant	Plaats:	<input type="checkbox"/>
Contactpersonen			<input type="checkbox"/>
Nr.	WBS:	KvK:	Sector:
<b>Account beeld</b>		<b>WSPR</b>	
Visie en Strategie			<input type="checkbox"/>
Doelstellingen en ambitie			<input type="checkbox"/>
Imago			<input type="checkbox"/>
Sociaal beeld			<input type="checkbox"/>
Motieven om samen te werken			<input type="checkbox"/>
Partner beeld			<input type="checkbox"/>
<b>Relatie met WSPR</b>		<b>WSPR</b>	
Aantal plaatsingen	2018:...	2019:...	2020:...
Doelgroepen			
SRDI verplichting			
LWA			
NPS score of tevredenheid			
Extra diensten			
Conclusies en algemeen beeld			
<b>Kenmerken van het</b>		<b>WSPR</b>	
Omzet			<input checked="" type="checkbox"/>
Bedrijfsomvang			<input type="checkbox"/>
Producten en diensten			<input type="checkbox"/>
Aantal passende vacatures			<input type="checkbox"/>
Aantal mensen werkzaam in			<input type="checkbox"/>
Tevredenheid			<input type="checkbox"/>
Producten			<input type="checkbox"/>
<b>Thema's en</b>			
1) Goede relatie en prestaties benutten om meer samen te werken.			
2) Tevredenheid verhogen door verhoging service niveau en aantal bezoeken			

# Klantpiramide

## CRITERIA

Stap 1 Pré-selectie ahv in/uitsluitende criteria

1. Politiek gevoelige klanten op maat beleggen
2. Geen zaken doen met niet-betrouwbare klanten (subsidies, frauduleus handelen etc)
3. Sectorontwikkelingen

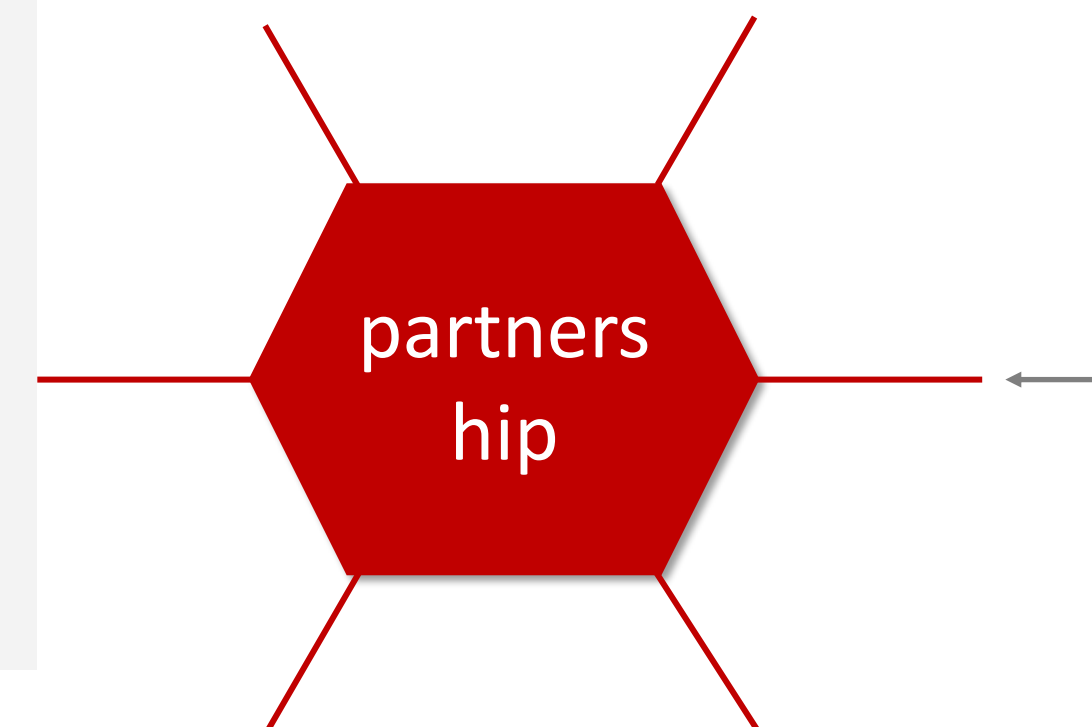


Stap 2 Indeling aan de hand van 4 objectieve criteria:

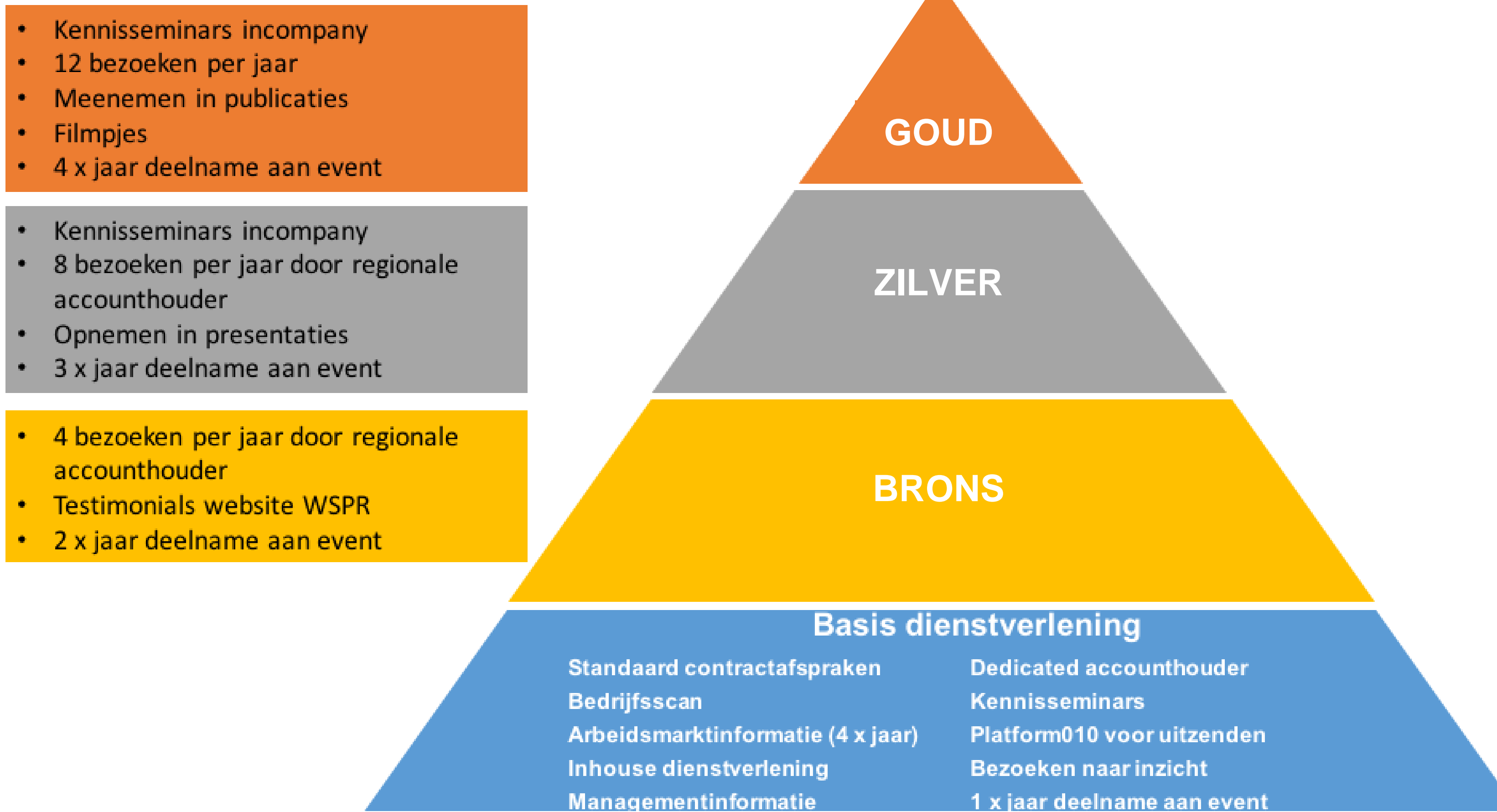
1. Bedrijfsgrootte
2. Vacatures
3. Vervullingen
4. Continuïteit

Stap 3: het zachte filter: voorbeelden van elementen die partnership bepalen, score 1-4 \*\*\*\*

- |   |     |
|---|-----|
| 1. Intentie tot samenwerken                   | j/n |
| 2. Bereidheid gezamenlijk investeren          | j/n |
| 3. Cultuur passend bij doelgroep              | j/n |
| 4. Imago: positief of negatief (incl SR, MVO) | j/n |
| 5. Bereidheid verschillende doelgroepen       | j/n |



# KLANTPIRAMIDE | DIENSTVERLENING



# Klantpiramide

## Integraal portefeuille- / klant team

- Accountmanager is portefeuillehouder per branche of tactische klantcluster zoals, of bijvoorbeeld sociale ondernemers, Ahoy, projecten als Feyenoord, Spaanse Polder, alsmede Ontwikkelsporen
- Per portefeuille een integraal klantteam per subafdeling (specialisten in dienstverlening & aanbod)
- Integraal klantteam maakt onder regie van accountmanager het accountplan per bedrijf in de portefeuille op.
- Halfjaarlijks worden de accountplannen onder regie van de accountmanager in samenwerking met het integraal klantteam herzien en waar nodig in koers aangepast op basis van nieuwe (bedrijfs)inzichten.

Algemeen			WSPR
Account	Type klant	Goud	
Naam bedrijf	Klant	Plaats:	
Contactpersonen			
Nr.	WBS:	KvK:	Sector:

Account beeld		WSPR
Visie en Strategie		😊
Doelstellingen en ambitie		
Imago		
Sociaal beeld		
Motieven om samen te werken		
Partner beeld		

Relatie met WSPR				WSPR
Aantal plaatsen	2018:...	2019:...	2020:...	✓
Doelgroepen				✗
SROI verplichting				
LWA				
NPS score of tevredenheid				
Extra diensten				
Conclusies en algemeen beeld				

Kenmerken van het	
Omzet	
Bedrijfsomvang	
Producten en diensten	
Aantal passende vacatures manus mensen werkzaam in	
Tevredenheid	
Producten	

Thema's en
1) Goede relatie en prestaties benutten om meer samen te werken.
2) Tevredenheid verhogen door verhoging service niveau en aantal bezoeken



# Klantpiramide

## Portefeuilleverdeling

Medewerker	Organisatie	Branche	Leerwerkakkoord
Horvers	Rotterdam	Zorg	Zorg
Adopai	Rotterdam	Zakelijke dienstverlening	MKB
Boelee	Rotterdam	Bouw & Techniek	Bouw & Techniek
Daams	Rotterdam	Facilitair & Welzijn	Facilitair
Kors	Rotterdam	Overall (acquisitive)	
Daverveld	UWV	Horeca & Detailhandel	Horeca
Hermse	UWV	Voeding & Groen (AGF)	
Hooghart	UWV	Transport & Logistiek	Transport & Logistiek
Touw Ngie Tjouw	UWV	WBS ondersteuning	
Bianca Verhoeven	BAR Organisatie		
Vacature	Hoeksche Waard		
Sholeena Chaitram	IJsselgemeenten		
Vacature	Stroomopwaarts MVS		Haven & Energietransitie
Vacature	VP / GO		