

Brondocument

Aanleiding & doel

In het verleden hebben de regiogemeenten, gemeente Rotterdam en het UWV de afspraak gemaakt om WBS en daarbinnen CRM te gebruiken, operationeel is echter niet vastgesteld wat deze afspraak nu concreet inhoudt in verwachtingen en de wijze waarop gewerkt dient te worden door medewerkers werkzaam in de werkgeversdienstverlening.

Dit document heeft dan ook ten doel om gebruikers te informeren omtrent de richtlijnen, het hoe en waarom omtrent WBS en het gebruik van CRM.

Waarom WBS

Het besluit SUWI heeft als doel de werkgeversdienstverlening en het matchen in de arbeidsmarktregio's te versterken. Het gaat hierbij om de doelgroep van werkzoekenden van gemeenten en UWV.

Doel is een eenduidige en herkenbare werkgeversdienstverlening vanuit een vastgestelde werkgeversaanpak. Om dit optimaal te laten verlopen en de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen is een integraal systeem vereist waarin deze werkgeversaanpak tot uiting komt.

Het proces omtrent dit systeem en het gebruik ervan is essentieel al dan niet noodzakelijk om tot een goed resultaat te komen.

WBS voorziet in de behoefte van een integraal systeem, het geeft duidelijkheid omtrent het regionaal/landelijk werkgevers en vacature aanbod. Het systeem is gekoppeld aan de kamer van koophandel en hierdoor is nagenoeg elke organisatie terug te vinden met een actueel werkgeversdossier van waaruit optimale werkgeversdienstverlening geleverd kan worden (te denken aan plaatsingen en klanttevredenheid).

Hiernaast draagt dit systeem bij aan het verzilveren en inzichtelijk houden van de WSPR brede prestaties. Het is hét bronsysteem voor een groot deel van de data van de dashboards/weekrapporten die de actuele stand van zaken, klanttevredenheid en ontwikkelingen inzichtelijk maakt voor medewerkers en management.

Het bied verduidelijking aan je directe collega omtrent welke activiteiten en afspraken er op een werkgever van toepassing zijn en het fungeert als graadmeter waarop arbeidsmarktinformatie gebaseerd wordt.

Het systeem creëert een platform waarvan uit een gezamenlijke eenduidige aanpak mogelijk is en tevens een betere samenwerking als effect heeft. Zo helpt het Customer Relationship Management deel binnen WBS ons bij het op een hoger niveau tillen van onze dienstverlening naar werkgevers.

Customer Relationship Management is de manier waarop een organisatie de relatie en interactie met (potentiële) klanten beheert met behulp van technologie waarbij de gegevens van de klanten worden geregistreerd en geanalyseerd om zo de dienstverlening/zakelijke relatie te verbeteren of hen bv. aan de organisatie te binden. Een CRM-systeem is een ideaal instrument om voeling te houden met de klant en processen te stroomlijnen.

Wat is WBS en wat kunnen wij ermee?

WBS staat voor Werk Bemiddeling Systeem. Het is hét systeem waarmee centrum & clustergemeenten en UWV de werkgeversdienstverlening vastleggen.

Het werken met WBS heeft betrekking op een tweetal lagen, te weten:

Strategisch niveau

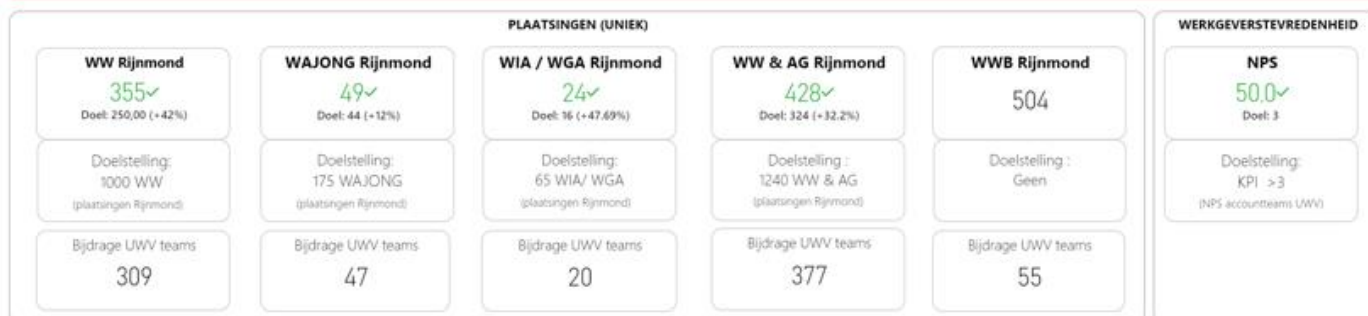
Op basis van de WBS data wordt management informatie opgehaald als sturingsinformatie. Vanuit de data kan er niet alleen bewaakt worden op de voortgang van gestelde doelstellingen, maar vooral ook ingezoomd worden op onderdelen die verdere ontwikkeling behoeven.

Bij de rapportages die worden gegenereerd valt te denken aan rapportages zoals de weekrapporten die gericht zijn op vacatures/contactmomenten, plaatsingen en kwaliteit van de dienstverlening maar je kunt ook denken aan arbeidsmarktinformatie zowel landelijk als regionaal of informatie op basis van indicering werkzoekende zoals rapportages aan de hand van werkzoekenden met een bepaald type uitkering die een dienstverband zijn aangegaan.

Dashboard UWV accountteams

Jaar 2021 t/m week 13

Werkgevers Servicepunt rijmond



Realisatie Team (cumulatief)											Realisatie UWV teams: Doelgroepen				
Team	Doelstelling Plaatsingen (jaar)	Doelstelling plaatsingen (t/m week)	Plaatsingen totaal	Plaatsingen t.o.v. doelstelling	Plaatsingen (week realisatie)	Doelstelling werkbez. (jaar)	Doelstelling werkbez. (t/m week)	Werk-bezoek	Contactm. Overige	Werkbez. t.o.v. doelstelling	Team	Wajong	WGA	WW	WWB
Team AG	242	61	68	↑ 112 %	13	54	13	25	198	↑ 1684 %	Team AG	41	14	0	13
Team Bouw, Techniek en Industrie	180	45	76	↑ 169 %	3	152	37	7	176	↑ 496 %	Team Bouw, Techniek en Industrie	1	1	64	10
Team Logistiek, Transport en Agrarisch	248	62	114	↑ 184 %	16	26	6	2	311	↑ 4908 %	Team Logistiek, Transport en Agrarisch	0	0	105	9
Werkpunt	262	66	67	↑ 102 %	6	18	4	4	309	↑ 7157 %	Werkpunt	2	1	58	6
Zorg & ZDV	171	43	125	↑ 292 %	16	74	18	13	81	↑ 518 %	Zorg & ZDV	3	4	82	36
Totaal	1103	276	449	163 %	54	324	79	51	1075	1423 %	Totaal	47	20	309	73

Werkbezoeken: aantal geregistreerde bedrijfsbezoeken en beeldbellen
Overige contactmomenten: aantal geregistreerde telefoongesprekken, mailcontact, sociale media of evenement.

Plaatsingen: bijdrage op unieke vervullingen van vacatures waarbij het team vacature-indiener, vacature-eigenaar of werkgever-eigenaar is.

Voorbeeld wekrappport/dashboard

Operationeel niveau

Met WBS kun je de ontwikkelingen die bij een werkgever of vacature plaatsvindt noteren en kun je het complete reilen en zeilen betreft een account en/of vacature registreren en bijhouden, je kunt werkzoekenden en vacatures vinden vanuit je eigen en andere regio's, incl. de daaraan gekoppelde medewerkers. Op deze wijze is het dossier van de werkgever altijd actueel, waardoor het mogelijk is om in contact met de werkgever direct in te spelen op de huidige ontwikkeling.

WBS is ook als tool te gebruiken om het proces ten aanzien van de dienstverlening te ondersteunen door bv. acties uit te zetten voor je collega's/afspraken te noteren bij de werkgever en accountplannen en convenanten te delen met andere accounthouders.

De data van de werkzoekenden komt vanuit Sonar, hiermee is ook duidelijk wat voor indicering/uitkering een werkzoekende heeft (denk ook bv. aan het bekend zijn in het doelgroepenregister). Die informatie wordt vastgelegd als je een werkzoekende bemiddelt op een vacature.

In WBS kan men:

- De gegevens van werkgevers en vacatures vinden en inzien
- De gegevens van accounthouders vinden
- Vacatures invoeren en opslaan
- Matches vanuit de werkzoekende met vacatures en vanuit een vacature met werkzoekenden.
- Maken van selecties (werkzoekenden en vacatures.
- Overzicht beheren/bewaken omtrent geselecteerde en voorgestelde kandidaten en de ontwikkelingen Bijhouden (verwijsadministratie/VA).
- CRM (Customer Relationship Management) relaties onderhouden, uitbouwen en versterken oftewel WBS biedt een betere ondersteuning in klantgericht werken d.m.v.:
 - Het bijhouden van een agenda voor jezelf en vanuit de organisatie richting een werkgever.
 - Het opstellen en mailen van acties voor jezelf of een andere actiehouder en koppelen aan een werkgever.
 - Het registreren en mailen van contactmomenten.
 - Het vastleggen van werkafspraken.
- Communiceren met klanten; werkgevers en werkzoekenden via koppelingen die zijn gelegd met Sonar, Werk.nl en SUWI-bedrijvenregister.

Waarom CRM

Het Customer Relations Management Systeem, binnen WBS is het onderdeel wat jou ondersteunt bij het onderhouden en managen van de relatie met jouw werkgever. Het geeft je een overzicht in activiteiten rondom de werkgever (dashboard werkgever). Zo kun je:

- Update voortgang realisatie dienstverlening bijhouden (sub afspraken, ontwikkelingen & eventuele knelpunten)
- Notificaties ontvangen op mutaties betreffende het accounthouderschap
- Acties plannen en uitzetten naar collega's t.b.v. van bv. je marktwerking
- Agenda beheren vanuit WBS (eenzijdig uitwisseling naar Outlook)
- Convenanten, accountplannen koppelen aan je relatie en/of als werkafpraak registreren

CRM helpt bij het creëren van uniformiteit ten aanzien van registratie van klantcontacten en werkafspraken, kortom op deze manier kun jij maar ook je collega's altijd op de data terugvallen die eerder is ingevoerd.

Dit betekent actuele relevante informatie aangaande de te leveren of geleverde dienstverlening in WBS.

Om te bepalen wat wel/niet van belang is om te registreren, stel jezelf altijd de vraag:

"Als ik een willekeurig iemand vraag dit account over te nemen, is deze informatie dan wel/niet nodig om het totaalbeeld van wat er speelt bij de werkgever in beeld te hebben en is wat ik registreer concreet en direct duidelijk? Kortom: kan de dienstverlening dan naadloos in de perceptie van de werkgever doorgaan?"

Voorbeeld contactmomenten:

Contact in CRM Dienstverlening Strategisch partnerschap

Onderwerp: Opleidingstraject chauffeurs

Geadviseerd om na te denken over een opleidingstraject voor chauffeur. Hierbij kan er gedacht worden aan eigen medewerkers, zoals bijrijders en logistiekmedewerker die geschikt te maken zijn voor de functie. Ook het WSP kan kijken naar kandidaten die geïnteresseerd zijn en geschikt te maken zijn voor de functie van chauffeur. De brancheorganisatie (VTL) biedt een aantrekkelijke subsidie aan voor de opleiding namelijk; een vergoeding van 65% voor doorstromers en 50% voor zij-instromers. Daarnaast kunnen kandidaten vanuit UWV mogelijk in aanmerking komen voor een scholingsbudget, afhankelijk van de situatie en mogelijkheid voor een arbeidsovereenkomst bij de werkgever. Afsproken om een eerste opzet te maken voor een arrangement, het streven is 5 medewerkers te werven d.m.v. doorstroom bij van Gelderen en 5 kandidaten voor te stellen vanuit UWV. De volgende afspraak staat op 16 april.

**Deze afspraak kan ook geregistreerd worden in de agenda in WBS.*

Contact in CRM Dienstverlening Werving –Selectie en Nazorg

Onderwerp: Onderzoek aanbod Chauffeurs C of CE

Gesproken met Silvia van Gelderen n.a.v. start van dhr. Wijngaarden vandaag (zie contactmoment 18 maart), zij gaf hiernaast aan dat ze nu niet alle aangeboden opdrachten kunnen aannemen i.v.m. onvoldoende chauffeurs met C of CE rijbewijs, haar vraag was of er bij UWV (ervaren) chauffeurs met een C of CE rijbewijs ingeschreven staan. Aangegeven dat we binnen een week contact opnemen met haar omtrent terugkoppeling onderzoek potentiële kandidaten.

Waarom is een goede verwerking van CRM binnen WBS zo belangrijk?

- Niet alle informatie over de werkgever is te onthouden, structuur omtrent wat jij weet van jouw relatie, maakt e.e.a. overzichtelijker.
- Een goede verwerking zorgt voor een accuraat en actueel beeld, hierdoor werk jij en je collega's (samen) vanuit een actueel beeld.
- Indien alles is vastgelegd betreffende de werkgever, dan weten je collega's meer over deze werkgever. Hierdoor kan (er als organisatie) eerder en beter worden aangesloten op de wensen en behoeften en daardoor is het eenvoudiger kwalitatief betere dienstverlening te bieden. Ook is het eenvoudiger om werkgevers te bevragen op tevredenheid over en input op onze diensten en contacten. Van daaruit kunnen we onze diensten optimaliseren en vergroten we hun betrokkenheid bij onze organisatie.

- Indien de accounthouder niet beschikbaar is, dan is het voor een medewerker die onderdeel uitmaakt van het werkgeversproces eenvoudiger deze rol over te nemen. De gegevens van de werkgevers liggen vast en de ontwikkelingen zijn bekend.
- De waarde van al deze gegevens is heel groot. Niet alleen voor jou als partner van deze organisaties maar ook voor het WSPR. Met deze data kunnen wij als organisatie beter inspelen op de markt en de wensen van onze partners. Door het vastleggen van deze data wordt onze organisatie dus letterlijk waardevoller.
- CRM helpt bij een integrale aanpak en draagt bij aan uniforme dienstverlening regionaal, wat ten goede komt aan de kwaliteit van onze dienstverlening en als resultaat een betere uitnutting in plaatsingen, hogere werkgeverstevredenheid en een positievere beeldvorming vanuit de werkgever oplevert.
- Door CRM goed te gebruiken kunnen we inzichtelijk maken welke bijdrage de werkgeversdienstverlening levert aan de missie, visie en ambitie.
- Faciliteert de samenwerking binnen de keten

Nr	Mutatie	Type	Wanneer te gebruiken	NPS 2020
1	Nieuw	Acquisitie	Wordt aangemaakt na een eerste (of hernieuwd) contact met een werkgever. De termijn waarbij er sprake is van een hernieuwd contact, wordt binnen de Arbeidsmarktregio bepaald. Dit geldt ook voor de afspraken i.r.t. marktwerking.	Nee
2	Nieuw	Dienstverlening - Strategisch partnerschap	Je hebt hier 2 opties: 1. Je bent hier als professional <u>in gesprek over mogelijke diensten en producten</u> (bijv. mogelijkheden werving/selectie, IAA, evenement, informatie en advies of casuïstiek op gebied van wet en regelgeving, leren en werken, financiële regelingen. Ook het geven van arbeidsmarktinformatie, informatie over dienstverlening UWV en ketenpartners valt hieronder. Op het moment dat er feitelijk IAA- of EURES expertise, werving & selectie wordt ingezet of een evenement wordt georganiseerd, waar de werkgever in participeert, dan ga je dat bij het gespecificeerde contactmoment registreren. 2. <u>Je sluit hier als professional arrangementen en samenwerkingsovereenkomsten af</u> , die zich mogelijk vertalen in vacatures en evenementen, die je vervolgens in andere contactmomenten of in WBS vacatures verwerkt.	Ja
3	Nieuw	Dienstverlening - Werving, selectie en nazorg	Activiteiten betreffende het al dan niet in behandeling nemen van een vacature. Bemiddeling/jobhunting. Advies over: het plaatsen van vacatures en alternatieve zoekmethodes. Contacten die aan een geregistreerde WBS vacature zijn gekoppeld, worden in het logboek vacature vastgelegd, inclusief de nazorg/after sales.	Ja
4	Bestaand	Feedback n.a.v. NPS	Wordt aangemaakt bij een contact naar aanleiding van feedback vanuit NPS.	Nee
5	Bestaand	IAA bedrijfsadvies - Info en advies	Inzet van IAA expertise (de specialist), verstrekken van advies en opleveren van een conceptversie van het IAA bedrijfsadvies. De IAA adviseur registreert zijn eigen contactmoment.	Ja
6	Bestaand	IAA bedrijfsadvies - Opleveren definitieve versie	Het contactmoment waarin de adviseur IAA daadwerkelijk het definitieve advies verstrekt aan de werkgever. De IAA adviseur registreert zijn eigen contactmoment.	Ja
7	Nieuw	Overige werkgeverscontacten	Relatiebeheer van alle niet eerder genoemde contactmomenten. Denk bijvoorbeeld aan inzet van een Arbeidsdeskundige voor een loonwaarde onderzoek. De Arbeidsdeskundige registreert zijn eigen contactmoment.	Nee
8	Nieuw	Evenementen - Ontmoetingen	Het betreft hier deelname van één of meerdere werkgevers aan door WSP georganiseerde ontmoetingen met werkzoekenden. Denk aan Banenmarkten, speeddates e.d.	Ja
9	Bestaand	Informatie en advies - EURES	Informatie en advies over EURES dienstverlening voor Buitenlandse en Nederlandse werkgevers. Zowel de accounthouder als de EURES adviseur kunnen dit contactmoment gebruiken.	Ja*
SPECIFIEK VOOR GEMEENTEN				
10	Bestaand	Overeenkomsten - Social return	Deze definitie en toepassing door het WSP wordt door de centrumgemeente binnen de Arbeidsmarktregio bepaald.	Nee
11	Bestaand	Overeenkomsten - Werkopdrachten SW	Deze definitie en toepassing door het WSP wordt door de centrumgemeente binnen de Arbeidsmarktregio bepaald.	Nee

Overzicht type contactmomenten, wanneer te gebruiken en de relatie tot uitvraag NPS meting

Wat legt de generalist (regionale accountmanager) én alle specialisten (collega's diverse afdelingen) in het portfolio overleg vast in WBS:

Dienstverlening:

- Vacatures, bemiddelingen en plaatsingen.

Communicatie:

- Verslag van elk relevant contact met de werkgever, dat van belang is voor de dienstverlening (zoals behoefte van de relatie op de korte en lange termijn, communicatie omtrent vacatures, terugkoppeling over kandidaten, etc.).
- Update voortgang realisatie dienstverlening (sub afspraken, ontwikkelingen & eventuele knelpunten)
- Licentie werkgever & verslaglegging periodieke gesprekken conform licentie
- Het plan van aanpak waarlangs uitnutting gerealiseerd wordt, als ook de voortgang op beoogde plan. Zo ook samenwerkingsovereenkomsten en de schriftelijke evaluatie hierop.

De hoofd-accounthouder is verantwoordelijk voor de correcte en volledige registratie van de werkgevergegevens, zoals NAW-gegevens, contactgegevens, weergave van de DMU (Decision Making Unit) en het bijbehorende besluitvormingsproces, andere contactpersonen, KVK-nummer en relatiestatus.

Waar medewerkers binnen onze organisaties werkgeverscontact hebben en/of vacatures behandelen dienen de ontwikkelingen hiervan in WBS geregistreerd te staan. Het is belangrijk dat onze dienstverlening transparant en open staat weergegeven in WBS.

Door samen te werken en dezelfde taal te spreken ten aanzien van WBS maken we het makkelijker om als regio een uniforme en eenduidige werkgeversdienstverlening te bieden.

Wat zijn de regionale WBS afspraken:

Hoofdpijnen:

- WBS is regionaal het leidend systeem voor werkgeverscontact.
- Vacaturebemiddeling is een wederkerige transactie met een werkgever over te ondernemen inspanningen, teneinde aan de personeelsvraag van de werkgever te voldoen. De inspanningen worden voor zover het doorverwijzing van kandidaten betreft, vastgelegd in de verwijsadministratie van de vacature (via WBS). Zowel de kandidaat als de werkgever erkennen de bemiddelingsinspanning van een WSP.
- Verwerking van resultaten en informatie die van belang is voor een goede weergave van afspraken en ontwikkelingen omtrent een organisatie en een goede continuering van onze dienstverlening (te denken aan vacatures/contactmomenten/plaatsingen) dient in WBS te geschieden. Kwaliteit van deze verwerking is essentieel; de informatie die in het systeem verwerkt wordt dient duidelijk en concreet te zijn.
- Kwaliteit van registratie gaat boven kwantiteit, vat bv. meerdere contactmomenten gedurende een periode van enkele dagen omtrent hetzelfde onderwerp samen zodat dit overzichtelijk staat weergegeven in het systeem.
- Registratie en mutaties binnen WBS (te denken aan o.a. contactmomenten/vacatures) worden correct en doelbewust geregistreerd (meer informatie zie handleiding WBS).
Het is belangrijk om registraties/mutaties volledig en z.s.m. in het systeem te verwerken (zo is een email kopiëren en plakken of een email als bijlage plaatsen als een contactmoment alleen niet voldoende en dient er een samenvattend verslag van het contactmoment verwerkt te zijn in CRM).
- Medewerkers die gebruik maken van WBS dragen zorg voor correcte contactgegevens van zichzelf in WBS (naam/telefoon/mail terug te vinden onder instellingen).
- WBS dient altijd te worden geraadpleegd vóór het benaderen van een werkgever (zeker als het acquisitie betreft). Heb je nog geen contact met een organisatie maar ben je van plan dit te doen, neem dan eerst contact op met de hoofd-accounthouder (of indien aanwezig accounthouder) in de regio indien aanwezig alvorens je de organisatie benaderd.

(Hoofd-)Accounthouder:

- Hoofd-accounthouder is leading en eindverantwoordelijk voor het WBS-account. Het invoeren/opschonen en bijhouden van het account en daarbij de correcte gegevens van werkgever en bijbehorende contactpersonen is een verantwoordelijkheid van alle accounthouders.

- (Hoofd-)accounthouderschap is en blijft bij de medewerker bij recent contact (half jaar) met werkgever en tevredenheid werkgever, toevoeging van accounthouder of wijziging van het hoofd-accounthouderschap is mogelijk in overleg.
- (Hoofd-)accounthouderschap kan worden overgenomen indien er geen contactmoment in het afgelopen half jaar is geregistreerd (neem wel contact hierover op met de oud (hoofd-)accounthouder).
- Convenanten/trajecten en accountplannen worden als werkafpraak in WBS geregistreerd, zodat deze binnen de organisatie/voor de regio/ketenpartners ook inzichtelijk zijn (deze documenten kunnen als bijlage bij de werkgever worden geplaatst).

Vacaturebehandeling:

- De verantwoordelijkheid omtrent invoeren van de vacatures ligt bij degene die het gesprek met werkgever heeft gevoerd/de vacature heeft ontvangen tenzij dit de samenwerking om praktische redenen in de weg staat.
- Vacature-eigenaar is verantwoordelijk voor correcte registratie, vullen van logboek (informatie en verloop omtrent vacature worden geregistreerd in het logboek) en actueel houden/afsluiten van de vacature.
- Vacatures staan maximaal één kwartaal in WBS, ook indien het doorlopende vacatures betreft. Bij doorlopende vacatures dient een nieuwe vacature te worden aangemaakt of te worden gekloond (voor het klonen van een vacature zie handleiding of e-learning).
- Het aantal arbeidsplaatsen bij een vacature wordt altijd op een reëel aantal gezet, hiermee wordt bedoeld een aantal waar er redelijkerwijs te verwachten is dat wij als organisatie hier invulling aan kunnen geven (gelet op het werkzoekende aanbod, de markt, afspraken met de werkgever etc.)

Naslagwerk

Naslagwerk over verschillende onderwerpen/handleidingen kun je terugvinden in GSDO via WBS/ handleiding WBS

Vragen/contact

Vragen omtrent WBS/nieuwe account aanvragen/her-activering account/trainingen kan men stellen via WBSvragenRijnmond@uwv.nl

Bij dringende vragen omtrent WBS kan men terecht bij:

Soufiyan Touw Ngie Tjouw – 06-52798846
Tayaba Akseer – 06-50089618