

WSP RIJNMOND TOOLBOX

**VOOR WERKGEVERS
MET EEN SOCIAAL HART**

Werkgevers
Servicepunt  Rijnmond

INHOUD

1. Waar wij voor gaan met de toolbox	3
2. Kernwaarden en kerngedragingen	5
3. Onze werkwijze	7
Werkgeversdienstverlening	8
Arbeidsmarktdienstverlening	8
4. Communicatiestijl	9
5. Overzicht tools	10

1. WAAR WIJ VOOR GAAN MET DE TOOLBOX



Deze toolbox voorziet je van actuele informatie en tools die je bij elk werkgeverscontact nodig hebt. Doordat wij allemaal dezelfde tools gebruiken, zorgen we voor een eenduidige en daarmee herkenbare werkgeversdienstverlening. Alleen zo kunnen we meegaan in de veranderende arbeidsmarkt en onze ambitie nastreven: zoveel mogelijk mensen aan een baan helpen.

De sterke beweging in de arbeidsmarkt zien we terug in ons dagelijks werk en in het contact met werkgevers in de regio. Functies vallen weg, nieuwe beroepen ontstaan. Hoe de arbeidsmarkt ook verandert, de werkvloer vraagt om werkgevers anno nu. Daar sluit de nieuwe missie van WSP Rijnmond op aan.

Missie

Onze missie blijft juist door de snelle ontwikkelingen op de arbeidsmarkt overeind. We zetten ons elke dag in voor, en dragen bij aan, een inclusieve regionale arbeidsmarkt.

BIJDRAGEN AAN EEN ZEKER BESTAAN MET EEN BAAN ZODAT NU EN STRAKS IEDEREEN DIE WIL EN KAN WERKT IN DE REGIO RIJNMOND

Zo dragen we bij aan een inclusieve en diverse arbeidsmarkt en een sociaaleconomisch sterke regio.

Wij geloven in samen de verantwoordelijkheid nemen, om mensen te helpen om een baan te vinden. Dat doen we met werving, selectie en werkfit maken van personeel. Ook bieden we advies en informatie voor huidige en toekomstige personeelsvraagstukken en inclusief werkgeverschap.

VOOR WERKGEVERS MET EEN SOCIAAL HART

Pay-off

De pay-off zegt kort en bondig waar WSP Rijnmond zich op richt en voor wie we er zijn. Het geeft het merk kleur en gevoel. We richten ons op werkgevers met een sociaal hart. We richten ons specifiek op werkgevers met een sociaal hart, omdat zij:

- Uitgaan van talent en kijken naar wat iemand wél kan.
- De toegevoegde waarde zien van een divers en inclusief personeelsbestand.
- Aandacht geven aan mensen en functies op hen aanpassen.
- Investeren in talent met opleiding, training en coaching.

Herkenbaar, vindbaar en bereikbaar

Om onze missie waar te maken, moeten we herkenbaar, vindbaar en bereikbaar zijn.

Herkenbaar

Eén naam, één stijl, één aanbod en één verhaal over waar we voor staan en gaan als WSP Rijnmond. Het Ministerie van SZW heeft per 1 januari 2021 de naamgeving van WerkgeversServicepunt in de regeling SUWI opgenomen (art. 5.21b).

Vindbaar

Een centrale online plek voor arbeidsmarktregio's, clustergemeenten en gemeenten.

Bereikbaar

Matchmaker voor mensen die willen en kunnen werken. Gesprekspartner voor werkgevers op zoek naar personeel.



Toolbox ondersteunt missie

Door herkenbaar, vindbaar en bereikbaar te zijn, willen we zoveel mogelijk mensen, die kunnen en willen werken, aan een baan helpen. Hoe doen we dat? Door vanuit WSP Rijnmond allemaal dezelfde boodschap te communiceren en eenduidig de werkgever te helpen met het vinden en binden van nieuw personeel.

Deze toolbox is er dan ook om jou als accountmanager of adviseur te ondersteunen bij je werkzaamheden. Alle tools staan voor je in één gestructureerd overzicht. Op die manier zorgen we ervoor dat we binnen de arbeidsmarktregio Rijnmond de beschikbare tools op dezelfde wijze inzetten in het werkgeverscontact.

Door de toolbox te gebruiken en kennis eruit op te nemen:

- Ben je bekend met de regionale missie en ambitie van WSP Rijnmond en draag je deze uit;
- Ben je bekend met de integrale dienstverlening en de samenhang binnen het assortiment, waarmee je de werkgever informeert;
- Ben je je bewust van onze meerwaarde voor werkgevers en richt je het accountmanagement in volgens onze regionale werkgeversaanpak;
- Werk je langs onze vier kernwaarden en de bijbehorende kerngedragingen.

Hoe gebruik je de toolbox?

De toolbox bestaat uit een basisdocument en tools. Dit document is het basisdocument. De tools vind je aansluitend op dit basisdocument. Wanneer en hoe je de tools gebruikt, lees je in de handleiding van de desbetreffende tool. De tools zijn ingedeeld in twee categorieën: sales en samenwerking.

Actualisatie

Deze toolbox wordt steeds geactualiseerd. Bij ieder werkgeverscontact is het belangrijk dat je de toolbox gebruikt. Ook vragen we het door te geven als er tools zijn die actualisatie nodig hebben. Neem dan contact op met Vasgen Cekem op via v.cekem@rotterdam.nl.

Samen zijn we er voor werkgevers met een sociaal hart!

2. KERNWAARDEN EN KERNGEDRAGINGEN



Als accountmanager zet je je elke dag in voor werkgevers met een sociaal hart. Om deze werkgevers te binden en te boeien voor onze werkgeversdienstverlening, is het van belang dat we eenduidig werken. Dat doen we vanuit onze ambitie, missie en kernwaarden.

De vier kernwaarden vertellen wat wij belangrijk vinden in onze organisatie en zijn daarmee richtinggevend in jouw werk. In de voorbeeldgedragingen staat welk gedrag bij de kernwaarden past.

Kerngedragingen

De kernwaarden geven richting aan de manier waarop wij binnen de organisatie denken en werken. Maar hoe ziet dat er in de praktijk uit? In onderstaand schema vind je onder elke kernwaarde verschillende praktische voorbeelden.

Onze kernwaarden



We zetten altijd een stapje extra

Elke dag zetten we een stapje extra om werkgevers en werkzoekenden verder te helpen. Want een match maken gaat niet vanzelf. We gaan door waar anderen stoppen. Daar ligt onze kracht.



We zijn blijvend betrokken

We zijn blijvend betrokken: bij onze klanten, werkzoekenden en collega's en onze maatschappelijke opdracht. Daarom leveren we elke dag kwaliteit en gaan we voor een resultaat waar klanten en werkzoekenden blij van worden. We blijven in contact, ook als de match is gemaakt.



We doen het samen

We verbinden mensen met elkaar. We maken vraag en aanbod passend en we zijn herkenbaar in onze uniforme werkwijze. We delen kennis en vinden samen mogelijkheden, want we werken in een open cultuur. We doen het samen: in onze eigen organisatie en met partners en werkgevers in de regio Rijnmond.



We denken vooruit

We werken in een open cultuur, waarbij we elkaar zien en begrijpen. Een cultuur waarin we gericht innoveren. Zo creëren we kansen voor werkgevers, werkzoekenden en collega's. Want iedereen doet ertoe.

Kerngedragingen

We zetten altijd een stapje extra (Gedreven)			Overleg We zijn blijvend betrokken (Betrokken)			We doen het samen (Samenwerken)			We denken vooruit (Vooruitdenken)		
Met welk gedrag brengen we deze kernwaarde in de praktijk?	account	adviseur	Met welk gedrag brengen we deze kernwaarde in de praktijk?	account	adviseur	Met welk gedrag brengen we deze kernwaarde in de praktijk?	account	adviseur	Met welk gedrag brengen we deze kernwaarde in de praktijk?	account	adviseur
1 - We denken mee met de werkgever en bieden inzicht in wat het oplevert (Maatwerk)			1 - We beschikken over de juiste kennis en data			1 - We bieden regionale werkgeversdienstverlening			1 - We gaan voor duurzaam: plaatsingen, samenwerkingen en partnerschappen		
<ul style="list-style-type: none"> Ik luister naar de vraag en de vraag achter de vraag (het 'echte' vraagstuk). Ik doe een voorstel dat aansluit bij de vraag en past bij werkgevers met een sociaal hart. Ik zeg wat ik ga doen en ik doe wat ik heb gezegd. 	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb inzicht in arbeidsmarktontwikkelingen en kan deze duiden naar kansen voor de werkgevers binnen mijn werkpakket. Ik breng in ieder klantgesprek de actuele en komende arbeidsmarktinzichten in. Ik breng mijn actuele kennis in om de dienstverlening te ontwikkelen en te verbeteren. Ik zet mijn tools zo in dat ik inspeel op de veranderende arbeidsmarkt (vraag-aanbod). Ik ben transparant in mijn werkwijze, proactief en adviseer gevraagd en ongevraagd. 	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ik hanteer de WSP Rijnmond toolbox om eenduidig en herkenbaar onze werkgeversdienstverlening uit te voeren Ik presenteer ons eenduidig en herkenbaar en zorg ervoor dat per werkgever duidelijk is wie het vaste aanspreekpunt is. Ik communiceer in lijn met de communicatiestijl zoals opgenomen in de WSP Rijnmond Toolbox Ik communiceer naar werkgevers over het integrale productpalet zoals opgenomen in de WSP Rijnmond Toolbox. Ik neem de telefoon op en communiceer via email en LinkedIn als werknemer van WSP Rijnmond. 	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ik zet altijd in op meerjarige samenwerking. Ik voer gesprekken met werkgevers altijd op basis van de strategische vragen uit het plan van aanpak. In het plan van aanpak neem ik de korte, middellange en lange termijn personele vraagstukken op. Ik ben op de hoogte van actuele ontwikkelingen bij de werkgever, verdiep mij in de ontwikkelingen in de branche en bespreek dat met de werkgever. Zo bouw ik aan partnerschap. Ik zoek altijd naar mogelijkheden om banen te creëren voor de doelgroep, op een manier die aansluit bij wat de werkzoekende en werkgever nodig heeft en waardoor zijn werk nog beter wordt uitgevoerd. Ik vraag altijd naar de werkzaamheden waarvoor werkgevers nu onvoldoende capaciteit hebben. Ik speel tijdens gesprekken in op trends en ontwikkelingen. 	✓	✓
2 - We verbinden alle partners			2 - We kennen de werkgever en weten wat er speelt			2 - We werken integraal samen in klantteams			2 - We gaan voor een inclusieve arbeidsmarkt		
<ul style="list-style-type: none"> Ik benoem in het gesprek de samenwerking met partners en de meerwaarde van onze regionale dienstverlening langs drie pijlers: SNW / WNW / UN. Als er een vraag binnenkomt van een (potentiële) werkgever of werkzoekende neem ik binnen één werkdag contact op om een vervolgesprek over de samenwerking te organiseren. 	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ik maak voor elke klant - in lijn met de werkgeversaank - een plan van aanpak en evalueer elk kwartaal het plan en de samenwerkingsovereenkomst. Ontwikkelingen in de samenwerking met de werkgever registreer ik structureel in WBS, voor mij en mijn integrale team. Ik pas het jaarplan (continu) aan als externe factoren wijzigen. Ik leg externe afspraken altijd intern vast. Ik houd - in lijn met onze werkgeversaank - voor, na en tijdens plaatsing contact met de werkgever en de kandidaat. Ik vraag in ieder klantgesprek naar de tevredenheid over de samenwerking en koppel de feedback binnen één werkdag terug, met daarbij op welke wijze we de feedback zullen oppakken. Ik verzorg een NPS uitvraag na elk klantcontact. 	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ik zie erop toe dat we regelmatig samenkomen. Ik bespreek en verbeter onze dienstverlening door casuïstiek voor intervisie in te brengen binnen het branche teamoverleg. Ik ken mijn interne collega's in de regio, weet ze te vinden en ik benut hun kwaliteiten. Bij knelpunten in de samenwerking met mijn interne collega's maak ik dit op een opbouwende manier bespreekbaar, zodat we samen verder komen. 	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ik deel met werkgevers welke vier eigenschappen het sociaal hart vorm kunnen geven en doe een beroep op het sociaal hart van de werkgever Ik ken de voordelen van een inclusieve werplek en deel dit inzicht ook proactief met de werkgever. Ik maak nieuwe werkgevers bewust van de eigenschappen van werkgevers met een sociaal hart en inclusief werkgeverschap. Ik anticipeer op ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en speel in op veranderende doelgroepen. Ik stel kandidaten voor op basis van hun talenten en geef werkgevers gericht advies over opleiden en andere mogelijkheden. 	✓	✓
3 - We kijken naar mogelijkheden en handelen proactief						3 - We participeren en delen netwerken					
<ul style="list-style-type: none"> Ik ben voor aanvang van het gesprek goed op de hoogte van de actualiteit bij de werkgever en onze dienstverlening aan de werkgever. Ik heb - in lijn met onze werkgeversaank - regelmatig contact met mijn klanten. Ik ken ons integrale productpalet en ben op de hoogte van de meerwaarde per product. Ik heb goed inzicht in het werkzoekendenbestand. Ik deel vacatures via HalloWerk met alle (regionale) wervingskanalen. Als ik of WSP Rijnmond geen maatwerk kan bieden of leveren, zorg ik dat de vraag binnen 1 werkdag terecht komt bij de juiste entiteit. Ik organiseer en/of neem deel aan integrale samenwerking om de werkgeversbehoefte in te vullen voor mensen met afstand tot werk. 	✓	✓				<ul style="list-style-type: none"> Ik organiseer webinars en deel succesverhalen. Daarmee vergroot ik de betrokkenheid, de samenwerking en de reputatie van WSP Rijnmond. Ik zorg voor verbinding (werkgevers, gemeenten, onderwijs en UWV) en kennisdeling. 	✓	✓			

3. ONZE WERKWIJZE



Je bent bekend met onze ambitie, missie en kernwaarden. Hoe je daaraan invulling geeft in je dagelijks werk, beschrijven we in dit hoofdstuk.

Vanuit WSP Rijnmond bieden we een brede dienstverlening aan, die zich richt op werkgevers en op de arbeidsmarkt. Onze kerntaken vallen daarom binnen de werkgeversdienstverlening (figuur 1) of de arbeidsmarktdienstverlening.

Drie sporen

In de werkgeversdienstverlening werken we integraal vanuit drie sporen; drie bepalende momenten die we benutten om mensen te helpen naar een zeker bestaan met een baan. Voor ons de krachtigste stap naar onze missie.

De sporen zijn:

- Van school naar werk.
- Van uitkering naar werk.
- Van werk naar werk.

Voor de werkgever betekent dit dat we:

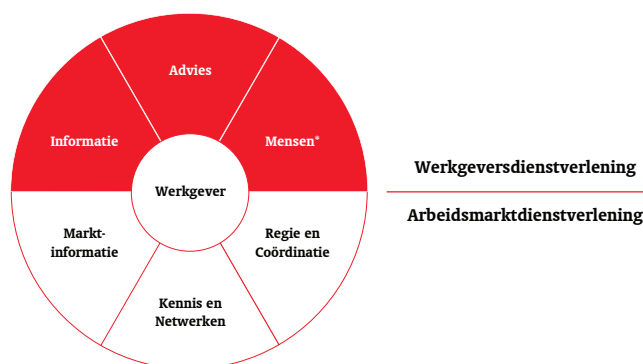
- Helpen om de juiste mensen te vinden.
- Een brede kijk houden op mensen die openstaan voor een nieuwe baan, mensen met een uitkering en mensen die van baan willen of moeten veranderen.

- Werken aan een goede aansluiting tussen school en werk.

Zo dragen we eraan bij dat de werkgever ook in de toekomst goede werknemers kan vinden.

Is de aansluiting tussen wat de werkgever nodig heeft en de beschikbare medewerkers niet optimaal? Dan werken we samen met de werkgever aan de ontwikkeling van talent.

Kijk voor een volledig overzicht van de dienstverleningsonderdelen per spoor in de tool WSP Rijnmond productoverzicht.



Figuur 1. *WSP Rijnmond bemiddelt mensen van uitkering naar werk, van school naar werk en van werk naar werk.



Werkgeversdienstverlening

Onze werkgeversdienstverlening bestaat uit drie kerntaken:

Informatie

- Over wet- en regelgeving, bijvoorbeeld over de Participatiewet en de Wet banenafpraak.
- Over subsidies en ondersteuning, waarmee we werkgevers stimuleren om iemand met een arbeidsbeperking in dienst te nemen.

Advies

- Over hoe de werkgever invulling kan geven aan inclusief werkgeverschap. Bijvoorbeeld over het invullen van een social return verplichting of advies over het mogelijk maken van garantiebanen in het kader van de Wet banenafpraak.

Mensen

- Activiteiten rondom het matchen van kandidaten en werkgevers. Bijvoorbeeld het ophalen van vacatures door accountmanagers, de activiteiten van het HalloWerk-team, maar ook het organiseren van banenmarkten en evenementen voor werkzoekenden en werkgevers.

De kerntaken voeren we integraal uit langs de regionale werkgeversaanpak. Hoe je hieraan vorm en inhoud geeft, zie je in de tool werkgeversaanpak.

Arbeidsmarktdienstverlening

Vanuit de arbeidsmarktdienstverlening zijn wij een kennisautoriteit op het gebied van de regionale arbeidsmarktontwikkelingen. We organiseren samenwerkingen met diverse partners. Ook voeren we de regie en coördinatie uit op de regionale samenwerking. De arbeidsmarktdienstverlening bestaat dan ook uit de onderdelen:

Regie en coördinatie

In de regio Rijnmond werken we samen met 16 gemeenten, het UWV en de sociale partners. Rotterdam heeft als centrumgemeente de taak om de regie te voeren op deze samenwerking. Dat uit zich in de coördinatie, voorbereiding en ondersteuning van regionale afstemming en besluitvorming.

Kennis en netwerk

WSP Rijnmond onderhoudt een netwerk met relevante partners, zoals werkgevers(organisaties), onderwijsinstellingen, sociale partners en O&O fondsen. Dit netwerk wordt ingezet bij programma's en projecten, zoals de Leerwerkakkoorden.

Arbeidsmarktdata

Vanuit WSP Rijnmond delen we onze expertise op het gebied van arbeidsmarktontwikkelingen en data. Op die manier krijgen de gemeenten, werkgevers en onderwijsinstellingen inzicht in de actuele vraag en het aanbod op de regionale arbeidsmarkt.

4. COMMUNICATIESTIJL



Alles wat wij als organisatie zeggen en doen klopt met onze missie, visie en kernwaarden. Hetzelfde geldt voor de manier waarop we communiceren met werkgevers. Op die manier blijven wij onze positionering consequent 'laden' en versterken we daarmee onze herkenbaarheid als eenduidige werkgeversdienstverlening. In dit hoofdstuk worden enkele afspraken en handvaten gedeeld via de Schrijfwijzer WSP Rijnmond gedeeld over taalgebruik.

Schrijfwijzer WSP Rijnmond

De schrijfwijzer richt zich op de inhoud van jouw boodschap. Communiceren met het doel, de doelgroep, de boodschap en de producten in het achterhoofd, draagt bij aan de beknoptheid en duidelijkheid van de boodschap.

Taal

In al onze communicatie gebruiken we taal voor iedereen. Dit betekent dat we Algemeen Nederlands gebruiken. Vermijd moeilijke woorden en lange zinnen.

Tips voor spreken en schrijven:

- Duidelijk
- Kort en krachtig
- Menselijk
- Correct
- Functioneel
- Laagdrempelig

Toon

We zijn er om werkgevers en ondernemers te helpen. We weten dat deze doelgroep druk is en zo snel mogelijk van vraag naar antwoord geleid wil worden. Daarom is het goed hen in hun eigen taal aan te spreken.

Tips voor de toon in de communicatie:

- Vriendelijk
- Helder
- Eenvoudig
- Respectvol
- To the point
- Positief

We spreken werkgevers met respect aan. Daarom gebruiken we 'u' in alle externe communicatie aan deze doelgroep.

Emailhandtekening

Elke mail die je vanuit de regionale werkgeversdienstverlening stuurt, sluit je af met een persoonlijke emailhandtekening.

Heb je specifieke vragen over de communicatiestijl? Neem dan contact op met Vasgen Cekem op via v.cekem@rotterdam.nl.

5. OVERZICHT TOOLS



In onderstaand overzicht vind je alle actuele tools die je per categorie - sales of samenwerking - in de regionale werkgeversdienstverlening nodig hebt bij elk werkgeverscontact. Elke tool heeft een handleiding die kort beschrijft wat het doel van de tool is en wanneer je de tool inzet.

Sales

-  Sales pitch
-  Brancheplan
-  Business case calculator
-  Voorstel samenwerkingsovereenkomst
-  Update samenwerking
-  Evaluatie samenwerking
-  Werkgeversaanpak
-  Productsheets
-  WSP Rijnmond productoverzicht

Samenwerking

-  Standaard slide deck
-  Brief zonder begeleidend schrijven
-  E-mailhandtekening
-  Standaardpresentatie
-  Actie- en besluitenlijst
-  Checklist deals
-  Accountplan werkgever
-  Agenda
-  Brief
-  Memo



Schiekade 830, 3032 AL Rotterdam
010 700 89 89
www.wsprijnmond.nl

Versie 1.0 2021