

→ Ken je klant!

Breng werkzoekenden en werkgevers samen



Professionals in het sociale domein doen een belofte aan hun kandidaten, namelijk dat ze alles uit de kast zullen halen om voor hen de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Werkgevers krijgen de belofte een goede kandidaat voor hun vacature te vinden.

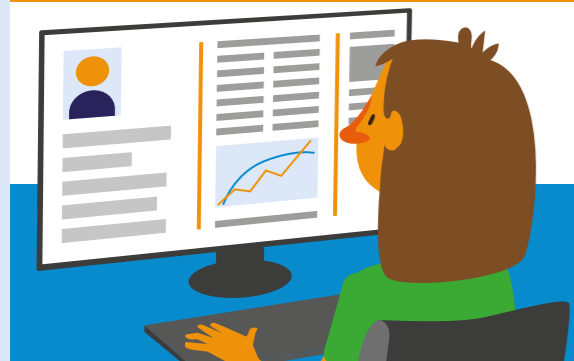
Maar die beloften zijn alleen waar te maken als je weet welke kandidaten er zijn en wat ze in hun mars hebben. Zie daar het grote belang van 'Ken je klant' en het vastleggen van die kennis, zeker nu matching steeds meer gebeurt op basis van informatie en vaardigheden. Het is dus belangrijk dat kennis over de kandidaten volledig, actueel en uniform wordt vastgelegd. En daar wringt de schoen.

Door gebrek aan kennis, koudwatervrees of het ontbreken van een gevoel van urgentie gaat het wel eens mis met het vastleggen van gegevens. En laten we eerlijk zijn: administratie is niet ieders favoriete bezigheid. Maar de voordelen van een correcte registratie en het regelmatig actualiseren zijn enorm: je zorgt ervoor dat je kandidaat gevonden wordt. Het helpt je de belofte aan je klant waar te maken.

Laat de techniek voor je werken!

We kunnen niet alles onthouden en daarom is het fijn dat we kunnen terugvallen op applicaties en systemen. Door gegevens volledig, actueel en uniform vast te leggen zorg je ervoor dat ook je collega's inzicht krijgen in de mogelijkheden van 'jouw' kandidaat. De kans dat hij of zij duurzaam aan de slag komt, wordt daarmee groter. Kortom: laat de techniek voor je werken!

Dat is ook hét argument om je manager ervan te overtuigen dat je genoeg tijd moet krijgen om gegevens in te voeren en zo te investeren in de toekomst van de kandidaten. Gegevens invoeren leidt niet direct tot uitstroom, maar vergroot op termijn de kans op duurzame uitstroom.



Wat heb ik nodig van mijn organisatie?

Duurzame uitstroom vergt tijd, maar pakt op termijn beter uit voor de kandidaten, de werkgevers én de uitstroomcijfers dan een focus op korte termijn uitstroom. Hoe leg je nu uit aan je manager dat je tijd nodig hebt, bijvoorbeeld om gegevens over de competenties van de kandidaten in te voeren en bij te houden?

Enkele tips:

- Attendeer de manager erop dat een duurzame plaatsing al snel veel goedkoper uitpakt, ook al vraagt dat eerst een grotere investering in vooral tijd.
- Maak duidelijk dat de relatie met werkgevers beter wordt als je hen voorziet van goede matches.
- Vertel dat je ook een belofte aan de kandidaat hebt gedaan om je tot het uiterste in te spannen om hem of haar aan de slag te helpen.
- Goede registratie biedt meer inzicht in de data en zorgt voor vergelijkbaarheid.
- Informatie is ook voor collega's beschikbaar, bijvoorbeeld tijdens vakanties.



Professionals hebben behoefte aan ondersteuning vanuit de organisatie om hun kandidaten beter van dienst te zijn. Dan kun je denken aan intervisie of inspraak bij de inkoop van trajecten. In de Werkwijzer Gespreksvoering staat een overzicht met instrumenten.

In de Werkwijzer Gespreksvoering is ook een overzicht opgenomen van wat leidinggevenden moeten doen om professionals in staat te stellen goede gesprekken te voeren met hun kandidaten en de veranderingen in leiderschap en de organisatiecultuur die daarvoor nodig zijn.



Ken je klant 2.0

De manier van matches is aan het veranderen. De eisen van de arbeidsmarkt en de inhoud van functies veranderen steeds sneller waardoor opleiding en ervaring sneller verouderen. Men kijkt daarom steeds minder naar het traditionele cv - een overzicht van opleiding en ervaring - en steeds vaker naar competenties: welke kennis, vaardigheden en houding zijn er nodig om een vacature goed te kunnen vervullen? Is iemand klantgericht? Hoe communiceert zij? Kan hij goed plannen? En is dat nodig voor het goed vervullen van de openstaande vacature?

Matches op competenties vraagt om een andere manier van uitvragen van de vacatures én een andere manier van bevragen van de kandidaten. De Programmaraad helpt de professionals, onder meer door het organiseren van verdiepingssessies en het ontwikkelen van instrumenten als de Werkwijzer Gespreksvoering en de checklist Klantgegevens vastleggen.



Checklist: welke kandidaatgegevens leg jij vast?



Om scherp te krijgen welke klantgegevens jij als professional vastlegt en hoe je dat doet, is er de online checklist van de Programmaraad Regionale Arbeidsmarkt. Ook wij als Programmaraad zijn benieuwd naar wat er in het land gebeurt en welke obstakels professionals tegenkomen als het gaat om 'Ken je klant'. Je bent van harte uitgenodigd de online checklist in te vullen. Met jullie ervaring kunnen we samen de dienstverlening op 'Ken je klant' verbeteren.

Gegevens invoeren en bijhouden. De voordelen op een rijtje

- Door het uitvragen krijgt de kandidaat meer inzicht in eigen competities waardoor arbeidskansen toenemen
- Versterking van het zelfvertrouwen van de kandidaat: wat kan ik en waar ben ik goed in?
- Een breder aanbod aan kandidaten voor de werkgever
- Beter matches; duurzamere plaatsingen
- Meer inzicht in het kandidatenbestand en daardoor meer baankansen
- Meer inzicht in de ontwikkel- en begeleidingsbehoefte van kandidaten
- Efficiëntere inzet van instrumenten en middelen
- Eenvoudiger overdracht van kandidaten van de ene naar de andere professional
- De werkgever kan beter bepalen hoe een kandidaat toch zou kunnen passen in zijn organisatie.



Gegevensuitwisseling tussen gemeenten en regio's



De kans op een match tussen een kandidaat en een vacature wordt groter als er meer vacatures en kandidaten zijn.

Als je kunt solliciteren op vacatures in heel Nederland vind je eerder werk dan als je alleen kunt solliciteren op vacatures uit je eigen gemeente.

De Programmaraad ondersteunt projecten om de uitwisseling van vacatures en kandidaatprofielen tussen arbeidsmarktregio's én tussen de verschillende systemen te vereenvoudigen, zodat er meer matches kunnen ontstaan. De ontwikkeling van de techniek achter uitwisseling van matchinggegevens is in volle gang, bijvoorbeeld in het programma Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM).

In de praktijk merken professionals weinig van deze ontwikkelingen omdat die zich op de achtergrond afspelen. Maar als hun organisatie eenmaal is aangesloten, merken ze dat er ineens vacatures en profielen op poppen uit bijvoorbeeld buurgemeenten.

Meer weten over 'Ken je klant'?

Meer informatie over het belang van 'ken je klant' is te vinden op de website van de Programmaraad samenvoordeklant.nl.

Op samenvoordeklant.nl vind je ook veel informatie over het vastleggen en bijhouden van kandidaatgegevens in relatie met landelijke programma's over gegevensuitwisseling. Zie hiervoor het project 'Gegevensuitwisseling'.



De Programmaraad organiseert regelmatig bijeenkomsten over het thema Ken je klant. Zo zijn er tijdens de drie Praktijkdagen van 2022 verdiepingssessies over het belang van gegevensuitwisseling.



 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden