

Veel werkzoekenden vinden de weg naar werk via digitale dienstverlening

De eigen verantwoordelijkheid van de klant is de basis van de UWV-dienstverlening



De nieuwe regiomanager van UWV WERKbedrijf Utrecht-Oost Bas van der Vliet kijkt vooruit naar het nieuwe jaar. "In 2012 gaat UWV WERKbedrijf met minder mensen toch steeds meer mensen aan het werk helpen." (foto: Roeland de Bruyn)

Evenals verzekeraars, banken en bedrijven hun dienstverlening digitaliseren, maakt ook UWV WERKbedrijf steeds meer gebruik van de digitale snelweg. Deze ontwikkeling gaat door in 2012. De werkmap voor het digitale contact met de werkzoekende, wordt geprofessionaliseerd en uitgebreid. Uit onderzoek blijkt dat klanten tevreden zijn over deze dienstverlening via het digitale kanaal.

Sinds kort heeft UWV WERKbedrijf district Utrecht & Flevoland een nieuwe regiomanager Utrecht-Oost, Bas van der Vliet. Voor de pagina Werkplein kijkt hij vooruit naar verwachte ontwikkelingen in het jaar 2012.

'ik ben een man van de uitvoering'

De nieuwe regiomanager komt uit midden-Brabant, waar hij sinds 2008 voor UWV Werkbedrijf uitvoerend bezig was als districtscoördinator voor het

district Midden- en Oost-Brabant. Hij hield zich bezig met de vertaling van werkprocessen die landelijk bedacht waren naar de regionale situatie. "Ik ben een man van de uitvoering die graag 'met zijn pootjes in de klei' staat. Het gaat om de medewerkers die het moeten doen. Voorgestelde veranderingen worden in de praktijk doorgevoerd door mensen. Ik wil medewerkers het zien doen. Zij geven 'schwung' en kleur aan veranderingen. Naast deze veranderingen ben ik een man van de resultaten. Daar haal ik veel lol uit." Aan de prioriteiten die voor 2011 werden genoemd, verandert niet veel, vertelt Van der Vliet. Prioriteiten waren onder meer de uitbreiding van de e-dienstverlening voor zelfredzame werkzoekenden, regionalisering van de arbeidsmarkt, dienstverlening aan klantgroepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en intensivering van de werkgeversdienstverlening in samenwerking met de gemeente. "Onze focus gaan we steeds meer richten op groepen

die niet op eigen kracht aan werk kunnen komen en die onze inzet dus nodig hebben, zoals de groep arbeidsgehandicapten en langdurig werkzoekenden."

'verdere uitbreiding e-dienstverlening'

Tot 2015 besteedt UWV WERKbedrijf veel energie aan professionalisering en verfijning van digitale begeleiding. Veel werkzoekenden vinden nu al de weg naar werk via de digitale dienstverlening van UWV. "Het gebruik van internet als primair dienstverleningskanaal past bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Het sluit aan bij de wensen van onze klanten en van onze opdrachtgever", zegt Van der Vliet. "Uit onderzoek blijkt dat klanten e-dienstverlening geweldig vinden. Ook bij ons overtreft het internetgebruik het bezoek aan onze vestiging aanzienlijk."

De komende jaren staan in het teken van het ondersteunen van de eigen verantwoordelijkheid van de klant. De verdere ontwikkeling van de digitale

dienstverlening is geen doel op zichzelf, maar het is wel een middel om de klant te ondersteunen bij zijn zoektocht naar werk.

Op termijn wordt mogelijk dat een werkzoekende een passende vacature vindt in zijn mailbox ('automatische matching'). Een logisch gevolg van de toename van de digitale dienstverlening is dat met minder mensen meer mensen aan het werk geholpen worden.

'werkhervattingen zijn het allerbelangrijkste'

Dat je werk hebt betekent meer dan wat extra geld in de portemonnee. "Werk geeft betekenis aan je leven en voldoening. Met werk voel je je veel waardevoller. Je houdt je dagritme, ont-

moet collega's en verdient zelf je brood, eventueel gedeeltelijk. Zo niet, dan kost je de BV Nederland veel geld."

Werkgevers staan steeds vaker open voor nieuwe medewerkers met een relatieve achterstand op de arbeidsmarkt en denken mee in begeleiding en opvang. Onlangs bezocht Van der Vliet een bedrijf waar mensen met een indicatie sociale werkvoorziening (Wsw) werken in de Sociale Werkvoorziening (SW). "Hier hebben mensen een baan in een beschermde omgeving die anders thuis zouden zitten te verpieteren. Sommigen stromen na verloop van tijd door naar betaald werk buiten de SW."

Over 2011 zijn de doelstel-

lingen van UWV WERKbedrijf gehaald. "Een aantal zaken kan altijd beter", zegt Van der Vliet. "Binnen een voorzichtige arbeidsmarkt moeten we zelf aanbod van vacatures creëren. Werkzoekenden moeten zich realiseren dat dé ideale baan eigenlijk niet bestaat. De werkcoach krijgt een meer sturende rol. Na drie maanden zelf zoeken binnen de eigen branche, gaat hij werkzoekenden adviseren de focus op een ander segment van de markt te richten. Het is mijn doel", besluit Van der Vliet, "om steeds meer mensen aan werk te helpen. Ik ben dan ook van de match tussen vraag en aanbod. Werkhervattingen van werkzoekenden zijn het allerbelangrijkst."

ROC MIDDEN NEDERLAND

MAAK WERK VAN JE TOEKOMST, OOK IN 2012

BELEEF JE TOEKOMST NU!

DE COLLEGES VAN ROC MIDDEN NEDERLAND