

DOELGROEP

Werkzoekenden + werkenden

NUG:

Preventie gericht op kwetsbare inwoners

SW/
Beschut

Ex-
gedetineer-
den

Kenmerken
dienstverlening

Uitkering:
WW
PW
AG
DGA

Jongeren

Dienstverlening

Arbeids-
migranten

Werkend

Statushouders,
vluchtelingen,
Richtlijn Tijdelijke
Bescherming

ZZP

Inclusief

Inrichting

Gepensioneerden

FRONTOFFICE

1e lijn DIGITAAL

Gids:
UWV
Gemeente

Admin

- Snelle toegang tot informatie/contactpersoon
- Veelgestelde vragen
- Praktijkverhalen

- Vacatures/leerwerktrajecten
- Evenementen kalender
- Test (BIG 5)
- Sociale kaart doorverwijzen
- Arbeidsmarktinformatie
- Thema's belichten (solliciteren, praktijkleren, LinkedIn)
- etc...

- Website Werkcentrum + partnerorganisaties oa VakBeweging
- Overzichtelijk per klantgroep
- Begrijpelijke taal
- Chatfunctie / plantool voor afspraak loopbaancoach of e-coaching

FRONTOFFICE

1e lijn FYSIEK

Gids:
UWV
Gemeente

Admin

Event/
office-
manager

Manager
Werkcentrum

- Gerichte inloop o.a. door warme doorverwijzing
- Laagdrempelig
- Korte vragen met praktisch karakter
- Eenmalig
- Gericht op preventie

- Kort adviesgesprek
- Workshops/events algemeen
- Inloop spreekuren (SPT, ZorgStart/UtrechtZorg, loopbaan/scholingsadvies)
- Doorverwijzing partners (sociale kaart)
- Informatie kansberoepen
- Wandelcoaching
- Matching
- etc...

- Werkplekken voor professionele samenwerking
- Workshopruimtes / spreekkamers
- Oriëntatie mogelijkheden
- Vacaturewand
- Externe locaties in de regio

BACKOFFICE

2e lijn

Admin

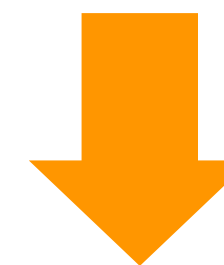
Event/
office-
manager

- Backoffice gericht op samenwerken
- Mogelijkheden voor financiering
- Persoonsgegevens nodig voor check voorzieningen

- Loopbaancoaching
- Beroepenoriëntatie
- Praktijkleren / Ontwikkelpaden
- Scholingsadvies
- Leerwerk- + oriëntatietrajecten
- Trainingen, workshops
- Testen (CTC/LDC/etc.)
- Financiering (RTF + ESF+ O&O)
- Sectorale voorzieningen
- Matching
- etc...

- Casuïstiek overleg(gen)
- Bovenregionale samenwerking
- Werkplekken voor professionele samenwerking
- Spreekkamers voor coaching
- EVA voor dienstverlening/trajecten binnen regio

BEZETTING



1e lijn

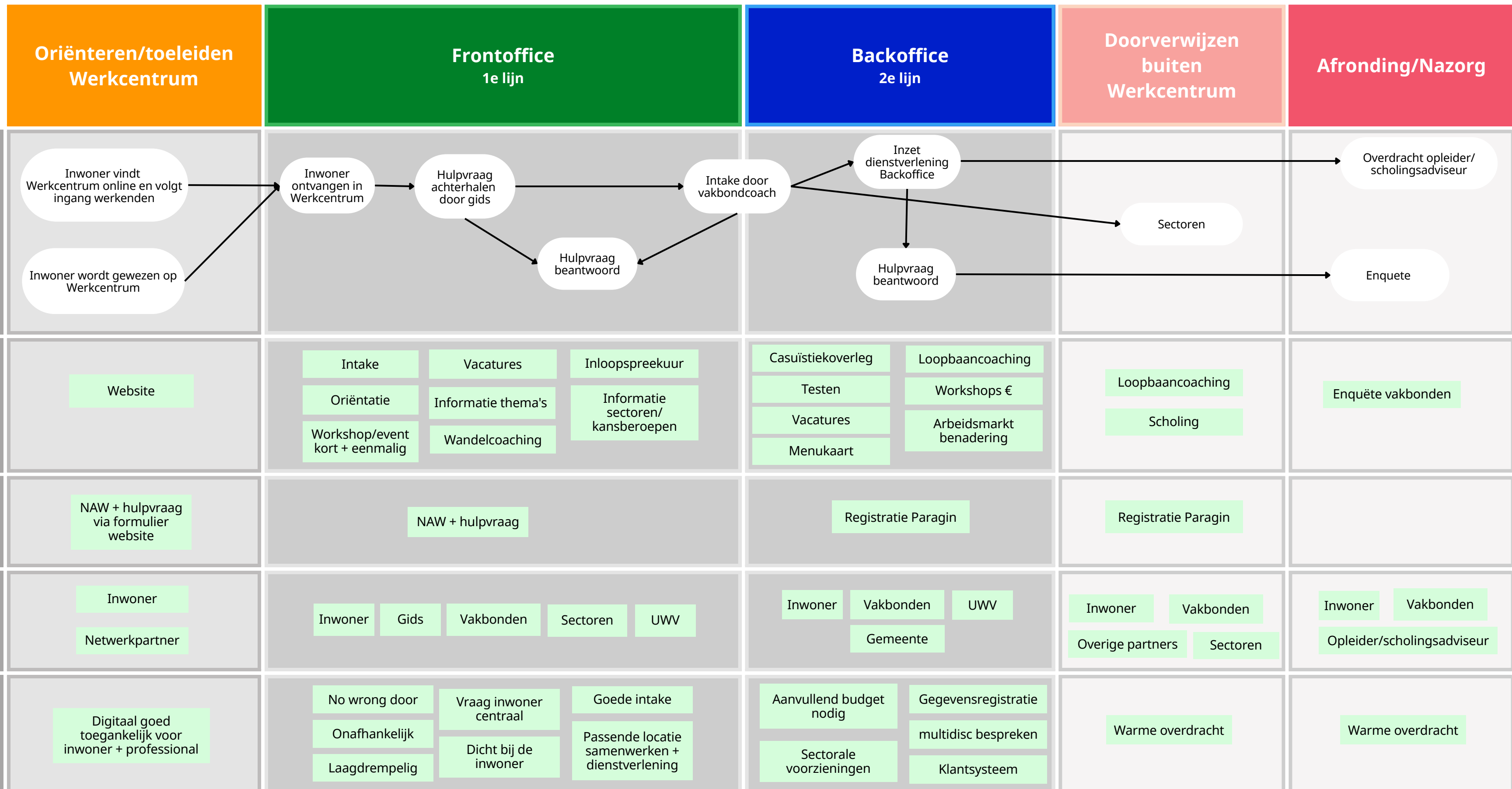
- Gidsen = RMT/LWL/WSP
- Administratie
- Event/office manager
- Manager Werkcentrum
- Netwerkpartners
- Communicatieadviseur

2e lijn

- RMT/LWL/WSP
- Administratie
- Evenemententeam
- Manager Werkcentrum
- Loopbaancoaches
- Netwerkpartners



	Oriënteren/toeleiden Werkcentrum	Frontoffice 1e lijn	Backoffice 2e lijn	Doorverwijzen buiten Werkcentrum	Afronding/ Nazorg
Wat gebeurt er?	<ul style="list-style-type: none"> Inwoner vindt Werkcentrum online Inwoner wordt door partner gewezen op Werkcentrum 	<ul style="list-style-type: none"> Inwoner ontvangen in Werkcentrum Hulpvraag achterhalen Inzet dienstverlening Frontoffice Hulpvraag buiten aanbod frontoffice Hulpvraag beantwoord 	<ul style="list-style-type: none"> Vervolg achterhalen hulpvraag Inzet dienstverlening Backoffice Hulpvraag beantwoord 	<ul style="list-style-type: none"> Hulpvraag door partner opgepakt 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie kwaliteit doorverwijzing Enquete of interview
Dienstverlening	Website	<ul style="list-style-type: none"> Kort adviesgesprek Workshop/event E-coaching Inloopspreekuur Oriëntatie Informatie thema's Wandelcoaching Vacatures Informatie sectoren/kansberoepen 	<ul style="list-style-type: none"> Loopbaancoaching Basisvaardigheden Scholing Werkfit Ontwikkelpaden Praktijkleren Trajecten Workshops € 	Reguliere dienstverlening partners	Klantcontact callcenter?
Gegevens registratie	NAW + hulpvraag via formulier website	NAW + hulpvraag	Overige persoonsgegevens voor check	NAW + hulpvraag	
Betrokken partij	Inwoner Netwerkpartner	Inwoner, Gids, Vakbonden, Sectoren, Sociale kaart UWV, Onderwijs, Gemeentes, Netwerkpartner, Uitzendbureaus	Inwoner, Gids, Vakbonden, Tomin UWV, Onderwijs, Gemeentes	Doorstroompunt, Ondernemersloket, Overige partners, Utrecht International Center	Inwoner, Partners
Voorwaarden voor succes	Digitaal goed toegankelijk voor inwoner + professional	No wrong door, Onafhankelijk, Laagdrempelig, Vraag inwoner centraal, Dicht bij de inwoner, Passende locatie samenwerken + dienstverlening	Inzet voorzieningen, Gegevensregistratie klantsysteem?, Netwerkbijeenkomsten, Langlopende dienstverlening, Casuïstiekoverleg, Professionalisering	Warme overdracht	Laagdrempelig, Persoonlijk, Kort



DOELGROEP

Werkgevers

Werkgevers met maatschappelijke opgave

Kenmerken dienstverlening

ZZP

MKB

Dienstverlening

Regionale werkgevers

Ondernemers?

Landelijke werkgevers

Inrichting

FRONTOFFICE

1e lijn DIGITAAL

Gids:
UWV
Gemeente

Admin

- Gerichte eenvoudige vragen
- Aanvragen van bv subsidies, plaatsen van vacatures
- Veelvoorkomende vragen

- Informatie over subsidies en regelingen
- Informatie over wet- en regelgeving
- Eures dienstverlening
- Informatie over thema's w.o. inclusief werkgeverschap, LLO en sociaal ondernemen
- Arbeidsmarktinformatie
- Vacatures aanmelden
- Evenementen aanmelden
- etc...

- Website Werkcentrum + partnerorganisaties
- Chatfunctie / plantool voor afspraak
- Dennis

FRONTOFFICE

1e lijn FYSIEK

Gids:
UWV
Gemeente

Admin

Event/
office-
manager

Manager
Werkcentrum

- Eenmalige adviezen en ondersteuning

- Adviesgesprek werkgeversadviseur
- Vacature-intake
- Workshops
- Spreekuren sectoren
- Match op meedoen
- Themabijeenkomsten
- Netwerktafels
- Doorverwijzing, warme overdracht partner
- etc...

- Werkplekken voor professionele samenwerking
- Workshopruimtes
- Evenementen/beursvloer
- Spreekkamer voor adviesgesprek
- Arbeidsmarktinformatie
- Ondernemersinformatie

BACKOFFICE

2e lijn

Admin

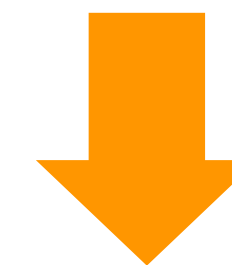
Event/
office-
manager

- Langdurende en/of gespecialiseerde dienstverlening
- Gericht op samenwerken

- Bemiddelen en matchen
- Advies Inclusie en Diversiteit
 - Taal op de werkvloer
 - Social Return
 - Bedrijfsadvies Inclusieve Arbeidsorganisatie
 - Banenafpraak
- Advies bij LLO
 - Leer/werk arrangementen
 - Ontwikkelpad/Praktijkleren
- (Om)scholing personeel
- Advies bij ontslag, ziekte en re-integratie
- etc...

- Werkplekken voor professionele samenwerking
- Gegevensregistratie
- Evenemententeam met coördinator
- Specialisten beschikbaar
- Netwerk partners
- Klantsysteem

BEZETTING



1e lijn

- Gidsen = RMT/LWL/WSP
- Administratie
- Event/office manager
- Manager Werkcentrum
- Netwerkpartners
- Communicatieadviseur

2e lijn

- Werkgeversadviseurs
- Jobhunters/-coaches
- Administratie
- Manager Werkcentrum
- Subsidiespecialist
- Evenemententeam
- Netwerkpartners



	Oriënteren/toeleiden Werkcentrum	Frontoffice 1e lijn	Backoffice 2e lijn	Doorverwijzen buiten Werkcentrum	Afronding / Nazorg
Wat gebeurt er?	<p>Werkgever vindt Werkcentrum online</p> <p>Werkgever vindt Werkcentrum online en maakt afspraak</p> <p>Werkgeversadviseur maakt afspraak met werkgever</p>	<p>Vraag beantwoord telefonisch of online</p> <p>Hulpvraag achterhalen</p> <p>Inzet dienstverlening Frontoffice</p> <p>Vraag beantwoord</p> <p>Werkgever ontvangen in Werkcentrum</p> <p>Werkgeversadviseur bezoekt werkgever</p> <p>Vraag buiten aanbod frontoffice</p>	<p>Vervolg achterhalen hulpvraag</p> <p>Inzet dienstverlening Backoffice</p> <p>Werkgeversadviseur bezoekt werkgever</p>	<p>Hulpvraag door partner opgepakt via warme overdracht</p>	<p>Enquete of interview</p> <p>Evaluatie kwaliteit doorverwijzing</p> <p>Werkgever-tevredenheidsmonitor</p>
Dienstverlening	<p>Website Werkcentrum</p> <p>Chatfunctie</p>	<p>Spreekuren sectoren</p> <p>Match op meedoen</p> <p>Netwerktafels</p> <p>Bemiddelen en matchen</p> <p>Vacature-intake</p> <p>Kort adviesgesprek</p>	<p>Advies bij LLO</p> <p>Bemiddelen en matchen</p> <p>Advies Inclusie en Diversiteit</p> <p>Advies bij ontslag, ziekte en re-integratie</p> <p>Erkennen leerbedrijven</p> <p>(Om)scholing personeel</p>	<p>Reguliere dienstverlening partners</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jobcoaching • Inzet toolkit werkbehoud • Preventieve dienstverlening • Trajectbegeleiding voor werkenden • Relatiebeheer
Gegevens registratie	<p>NAW + hulpvraag via formulier website</p>	<p>NAW + hulpvraag</p>	<p>Gegevens werkgever</p>	<p>Gegevens werkgever</p>	<p>Gegevens werkgever</p>
Betrokken partij	<p>Werkgever</p>	<p>Werkgeversadviseur</p> <p>SBB</p> <p>UWV</p> <p>Vakbonden</p> <p>Tomin</p> <p>Onderwijs</p> <p>Sociale kaart</p> <p>Gemeentes</p> <p>Sectoren</p> <p>Uitzendbureaus</p>	<p>Werkgeversadviseur</p> <p>SBB</p> <p>UWV</p> <p>Vakbonden</p> <p>Tomin</p> <p>Onderwijs</p> <p>Sociale kaart</p> <p>Gemeentes</p> <p>Sectoren</p> <p>Uitzendbureaus</p>	<p>Doorstroompunt</p> <p>Ondernemersloket Partners</p> <p>Utrecht International Center</p>	<p>Adviseur Werkgeversdienstverlening</p>
Voorwaarden voor succes	<p>Digitaal goed toegankelijk voor werkgevers</p> <p>Specialisten digitaal direct bereikbaar en vindbaar</p> <p>Antwoorden 1e lijn vragen / FAQ digitaal beschikbaar</p>	<p>No wrong door</p> <p>Onafhankelijk</p> <p>Laagdrempelig</p> <p>Eenmalige adviezen en ondersteuning</p> <p>Beantwoorden van vraag gericht op vervolg en opbouwen relatie</p> <p>Transparantie werkgevers instrumenten</p> <p>Vraaggericht, aanbodgedreven</p>	<p>Multidisciplinaire aanpak</p> <p>Actuele toegankelijke sociale kaart</p> <p>Complementaire samenwerking</p> <p>Langlopende gespecialiseerde dienstverlening</p> <p>Inzet voorzieningen</p> <p>Werkzoekenden aanbod transparant</p>	<p>Warme overdracht</p>	<p>Doelstellingen en ambities op preventieve dienstverlening</p>