

‘Klant- én werkgevergericht werken leidt tot de beste match’

Situatiebeschrijving

De klantmanagers van de Dienst Werk en Inkomen (DWI) hebben een belangrijke taak in het ondersteunen van bijstandsgerechtigden richting werk. In het verleden lag de focus vooral op participatie van de kandidaat en welke opleiding of coaching hij/zij daarvoor nodig had. Dat kostte relatief veel geld en resulteerde bovendien niet in een optimale uitstroom naar werk. DWI wil kandidaten daarom effectiever bemiddelen naar werk. Dat vraagt een andere benadering, een andere denkwijze. Want waaraan hebben werkgevers eigenlijk behoefte? En hoe speel je daar vervolgens slim op in?

‘Om onze klantmanagers de extra vaardigheden te geven die ze nodig hebben voor een arbeidsmarktgerichte benadering, wilden we graag een gerichte en praktisch opgezette training inzetten. Wij willen hiervoor gebruik maken van de expertise die de markt ons kan bieden. In onze zoektocht naar een partner die ons daarbij kon helpen, kwamen we uit bij Tempo-Team. Hun kracht is immers: ‘mensen bemiddelen naar werk.’
Manon van ’t Klooster, manager DWI Academie

De Dienst Werk en Inkomen (DWI) van de gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor o.a. de uitvoering van de Wet werk en bijstand (WWB). De klantmanagers ondersteunen hun cliënten bij het zoeken naar werk. Het doel is dat de cliënt (weer) economisch zelfstandig wordt.

Veerkracht volgens Tempo-Team

Tempo-Team Professionals heeft vanuit haar expertise als HR-dienstverlener een opleiding voor de klantmanagers ontwikkeld met daarin de volgende elementen:

- Training-on-the-job
De klantmanagers krijgen theorielessen communicatieve en commerciële vaardigheden en netwerken en brengen deze in de praktijk wanneer zij op pad gaan om werkgevers te bezoeken. De klantmanager loopt een aantal dagdelen mee met een Tempo-Team intercedent of consultant.
- Elevator pitch
De klantmanager leert hoe hij zichzelf, DWI én zijn cliënt kort en krachtig bij een werkgever kan presenteren. Door ook dit in de praktijk te brengen ervaart de klantmanager wat de impact hiervan is op de werkgever.
- Werkgeversbenadering
Door de ruim 40-jarige ervaring die Tempo-Team heeft in samenwerking met (commerciële) klanten te delen met de klantmanager ontstaat er zicht op het belang van de werkgever en welke vragen daarin relevant zijn, zoals: welke mogelijkheden of weerstanden zijn er en onder welke voorwaarden is samenwerking mogelijk?

De training als geheel biedt de klantmanager het inzicht dat je een bijdrage kunt leveren aan ieders veerkracht en succes: van de cliënt én de werkgever. Het doel is het succesvol samenbrengen van mens en werk, de beste match.

Resultaat

110 klantmanagers van de Dienst Werk en Inkomen hebben de opleiding gevolgd. Manon van ’t Klooster zegt hierover: ‘We zijn blij dat Tempo-Team haar knowhow over het samenbrengen van vraag en aanbod met ons deelt. We merken nu al dat veel meer werkgevers openstaan voor onze kandidaten en ik ben ervan overtuigd dat onze resultaten daardoor blijvend verbeteren.’