



Klantenreizen Werklandschap gemeente Amsterdam

30 APRIL 2020



XXX Introductie

In dit document worden vier klantreizen beschreven:

- Een klantreis vanuit klantperspectief gericht op werk;
- Een klantreis vanuit professionalperspectief;
- Een klantreis vanuit werkgeversperspectief;
- Een klantreis vanuit klantperspectief gericht op participatie.

Deze klantreizen zijn gebaseerd op het werklandschap dat is opgesteld voor de gemeente Amsterdam en naar deze elementen van het werklandschap wordt gedurende de klantreizen verwezen.

Een klantreis geeft één route weer die de burger, professional en werkgever doorlopen. Hierop zullen diverse uitzonderingen van toepassing zijn. De aanvraag die burgers indienen hebben betrekking op zowel inkomen als werk. In deze klantreizen wordt enkel het werk deel uitgewerkt en de interactie hiervan met inkomen en handhaving wordt belicht. In de bovenste lijn van de klantreis wordt middels een icoon de functionaliteit weergegeven die in de betreffende stap is opgenomen en deze komt overeen met de functionaliteit uit het werklandschap. In de klantreis is het mogelijk om een stap vooruit te gaan (doorstroom) en om een stap terug te nemen (terugstroom).

Waarom een klantreis?

- 1 De klantreis vormt de rode draad (het hoofdproces) van het opgestelde werklandschap en maakt het werklandschap leesbaar.
- 2 De klantreis identificeert de interactiemomenten.
- 3 De klantreis identificeert inzicht in de behoeften van de burger, professional en werkgever.
- 4 De klantreis biedt de mogelijkheid om te werken aan een optimale burgerbeleving, professionalbeleving en werkgeverbeleving.



Professional

Sofie (42 jaar) vindt het belangrijk om tijd vrij te maken voor zowel de burger als haar collega's..

Burger

Tom (34 jaar) is al even op zoek naar een baan..



Werkgever

Teun (46 jaar) is op zoek naar kandidaten om zijn vacatures te vervullen..

Klantreizen belicht vanuit
burgerperspectief, professional-
perspectief en werkgeverperspectief

Burger

Hans (50 jaar) wil graag participeren in een omgeving zonder druk..



XXX Persona



Tom (34 jaar) is al even op zoek naar een baan..

“Ik wil **doen wat ik leuk vind...**”

Tom woont in Amsterdam West en heeft een MBO opleiding gevolgd als sport- en bewegingscoördinator. Na zijn opleiding heeft hij 5 jaar diverse korte banen gehad allemaal op het gebied van sport en bewegen. Helaas was zijn laatste baan seizoensgebonden en is zijn contract niet verlengd. In zijn vrije tijd doet Tom aan basketbal.

Doelen

- Tom is op zoek naar een baan waar hij energie uit haalt en waar hij langer dan één seizoen kan blijven werken.
- Tom wil graag werken met mensen, omdat hij hier energie van krijgt.

Frustraties

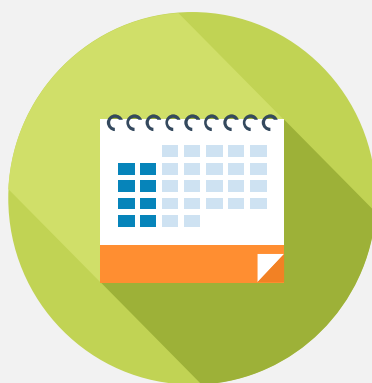
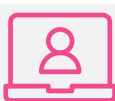
- Tom merkt dat er weinig werk is in de sport sector.
- Als Tom solliciteert wordt hij vaak niet eens uitgenodigd op een gesprek.

Mentaliteit

- Tom staat ervoor open om zich om te scholen.
- Tom heeft een duidelijke visie welke beroepen hij wel en niet interessant vindt.
- Tom wil graag weer aan de slag.



Klantreis



Tom logt met zijn Digi D in. Vervolgens komt hij op een homepage waar hij een verzoek doet op de Participatiewet. Als Tom de aanvraag invult, is een deel van zijn persoonlijke gegevens al voorgevuld vanuit beschikbare bronnen. Tom vult de rest van zijn gegevens in. Tom slaat tussendoor zijn aanvraag op en maakt de aanvraag op een ander moment af.

Nadat Tom zijn aanvraag heeft afgerond en zijn gegevens heeft verzonden, geeft het systeem automatisch aan dat hij wordt uitgenodigd voor een intake gesprek voor werk en inkomen. Tom kan direct online via de afspraakmodule een afspraak inplannen. Tom plant een afspraak in en geeft aan dat hij graag via de sms functie genotificeerd wil worden over de afspraak.

Helaas heeft Tom niet goed in zijn agenda gekeken en heeft hij een dubbele afspraak gemaakt. Hij logt via zijn Digi D in en verplaatst de afspraak naar een andere datum. Tom ontvangt via een sms het tijdstip, de datum en locatie van zijn afspraak. Tom ziet in zijn digitale omgeving dat het mogelijk is om hier al zijn profiel in te vullen. Hij gaat er direct mee aan de slag.



Klantreis



Doorstroom

Terugstroom

Doorstroom

Terugstroom

Doorstroom

Terugstroom

Tom meldt zich bij een digitale aanmeldzuil waar hij zijn naam invult en direct wordt doorverwezen naar het intake gesprek met Sofie (professional). Tom en Sofie bespreken de vooringevulde gegevens en maken het profiel compleet door de ontbrekende informatie in te vullen. Ook stelt Tom samen met Sofie een doelprofiel op. Het systeem geeft gepersonaliseerde suggesties voor de inzet van instrumenten gezien het profiel van Tom en deze bespreekt Sofie met hem. Samen met Sofie stelt Tom een Plan van Aanpak (PvA) op waarin de suggesties voor instrumenten zijn opgenomen.

Tom is nieuwsgierig welke vacatures beschikbaar zijn nu hij zijn PvA heeft opgesteld en logt in de digitale omgeving in om naar het vacature aanbod te gaan. Het systeem geeft automatisch vacatures weer waar Tom goed op matcht. Tom klikt een vacature open en ziet precies op welke kenmerken hij matcht en welke kenmerken ontbreken, zodat hij weet waar hij aan kan werken. Ook kan Tom zijn PvA digitaal inzien en hij kan zien in hoeverre hij voldoet aan het doelprofiel en waar hij nog aan moet werken om volledig aan het doelprofiel te voldoen.

In samenspraak met Sofie start Tom met de cursus sociale hygiëne. Tom heeft hier erg veel zin in en kijkt er naar uit om te kunnen werken met mensen. Daarnaast neemt Tom deel aan een sollicitatietraining om zijn vaardigheden te vergroten in het solliciteren (*Werk fit*).

Een andere richting is dat Tom gebruik maakt van de inzet van instrumenten met als doel participeren in de maatschappij, omdat betaalde arbeid momenteel nog geen haalbare oplossing is (*Maatschappelijk fit*).

Intakeg

Werk fit & Maatschappelijk fitg



Klantreis



Doorstroom

Terugstroom

Doorstroom

Terugstroom

Doorstroom

Terugstroom

Nadat de professional Tom heeft aangemeld voor de cursus sociale hygiëne en de sollicitatietraining ontvangt Tom digitaal de benodigde informatie over wanneer hij begint (*Werk fit*).

Indien Tom gebruik maakt van instrumentarium gericht op participatie in de maatschappij wordt Tom op dezelfde manier als bij Werk fit aangemeld voor een instrument en ontvangt hij informatie van de aanbieder (*Maatschappelijk fit*).

Tom ziet de terugkoppeling/ resultaat van het instrument terug in zijn digitale omgeving. Er wordt automatisch een afspraak gemaakt op basis van het resultaat van het instrument tussen Tom en Sofie (*Werk fit*).

Indien Tom gebruik maakt van instrumentarium gericht op participatie in de maatschappij ontvangt Tom op dezelfde manier een terugkoppeling/ resultaat in zijn digitale omgeving en wordt op basis hiervan een afspraak gemaakt (*Maatschappelijk fit*).

Samen met Sofie update/herijkt Tom zijn profiel (waaronder het doelprofiel) en stellen zij afspraken en doelen op. Een afspraak waar Tom mee aan de slag gaat is dat hij zijn cv gaat bijwerken en minimaal 5 keer per week gaat solliciteren (*Oriëntatie*).

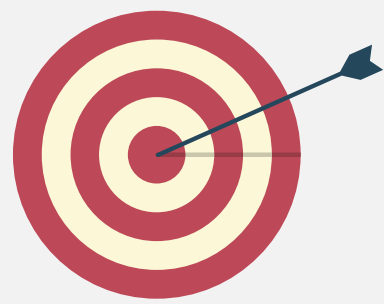
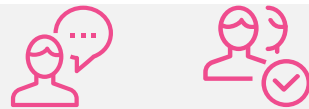
Een andere richting is dat Tom bijgeschoold of omgeschoold moet worden om aan het werk te komen. Sofie kijkt samen met Tom welk instrument het meest geschikt is en meldt Tom aan voor het instrument (*Opleiden*).

Werk fit & Maatschappelijk fit

Oriëntatie & Opleiden



Klantreis



Doorstroom Terugstroom

Doorstroom Terugstroom

Doorstroom Terugstroom

Tom logt in op zijn digitale omgeving en gaat naar het vacature aanbod toe. Hij gaat naar het tabblad vacaturesuggesties. Het systeem toont hem 5 suggesties waar hij (grotendeels) aan de eisen voldoet. Bij de vacatures waar Tom geen 100% match is, geeft het systeem aan waar Tom nog niet aan voldoet (bijv. ontbreken van een rijbewijs). Tom gaat vervolgens naar het tabblad events waar hij zich aanmeldt voor de landelijke arbeidsmarkt die binnenkort plaatsvindt. Hij ontvangt direct meer informatie over waar hij moet zijn in de mail.

Tom ziet een vacature die voor hem interessant kan zijn. Hij heeft echter nog een aantal vragen over de baan. Via de interactie tussen kandidaat en werkgever functionaliteit heeft Tom de mogelijkheid om zijn inhoudelijke vragen aan de werkgever (Teun) te stellen. Teun geeft antwoord op zijn vragen en Tom ontvangt hier een notificatie van op het door hem gekozen kanaal, namelijk de mail. Tom is nog steeds enthousiast over de vacature en geeft bij de vacature aan dat hij geïnteresseerd is en graag op gesprek wil komen. De digitale match is gemaakt.

Tom gaat op gesprek bij Teun en de match wordt definitief gemaakt. Samen met Sofie en Teun maakt Tom plaatsingsafspraken. Sofie voert in haar digitale omgeving een terugkoppeling van het gesprek in en welke afspraken er zijn gemaakt. Tom krijgt hier een notificatie van en kan dit terug lezen in zijn digitale omgeving.

Bemiddeling

Plaatsing



Klantreis



Doorstroom

Terugstroom

Doorstroom

Terugstroom

Tom bespreekt samen met Sofie of persoonlijke ondersteuning gewenst is. Tom geeft aan dat hij behoefte heeft om gecoacht te worden gedurende de eerste maanden van zijn nieuwe baan. Op basis van zijn wensen en behoeften en beschikbare specialismen adviseert Sofie om gebruik te maken van een jobcoach. Sofie meldt Tom aan voor een jobcoach en Tom ontvangt meer informatie hierover in zijn digitale omgeving. De jobcoach neemt contact op met Tom en ze maken direct de eerste afspraak. Tom kan de terugkoppeling van de afspraken met de jobcoach terug zien in zijn digitale omgeving.

Tom heeft het naar zijn zin op zijn nieuwe baan en een duurzame arbeidsrelatie is tot stand gekomen. Het dossier van Tom wordt afgesloten en gearchiveerd.



Persona



Sofie (42 jaar) vindt het belangrijk om tijd vrij te maken voor zowel de burger als collega's..

“Ik wil mensen helpen...”

Sofie is gelukkig getrouwd en heeft een dochter. Sofie woont in Amsterdam Oost en werkt al ruim 15 jaar bij de sociale dienst. Naast haar werk doet Sofie aan yoga. Sofie volgt burgers het liefst in heel het traject vanaf dat een burger komt met een verzoek voor ondersteuning tot aan een gerealiseerde duurzame arbeidsplek of sociale werkplek.

Doelen

- Genoeg tijd vrij maken om in gesprek te gaan met de burger om de hulpvraag helder te krijgen en een goede (hulp)relatie op te bouwen met de burger.
- Meer gepersonaliseerde dienstverlening bieden.

Frustraties

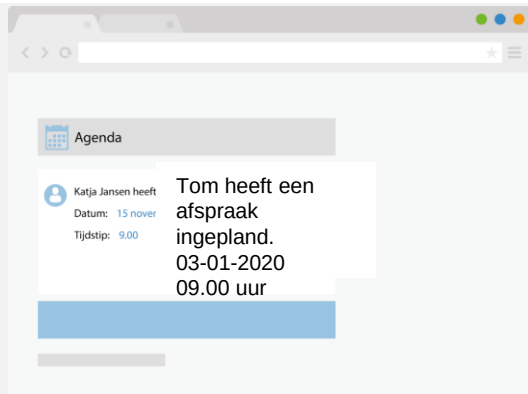
- Sofie vindt het vervelend dat zij in zoveel verschillende systemen moet werken.
- Sofie vindt dat zij niet genoeg tijd heeft om aan de burger te besteden, omdat ze teveel bezig is met administratie.

Behoeften

- Een lagere werkdruk.
- Meer tijd realiseren om met collega's te spreken en elkaar te helpen.
- Alle informatie bij elkaar in één systeem.
- Een burger kunnen helpen gedurende heel het traject.



Klantreis



Terugstroom

Doorstroom

Terugstroom

Doorstroom

Terugstroom

Sofie ontvangt in haar digitale omgeving een bericht dat het digitale dossier van Tom aan haar is toegekend. Het systeem heeft een afspraak voor een intake gesprek ingepland en deze afspraak is automatisch doorgezeten naar haar agenda. Sofie ziet dat Tom grotendeels zijn profielgegevens (klantkenmerken) heeft ingevuld in het systeem en neemt deze gegevens door ter voorbereiding op het intake gesprek.

Melding

Sofie ontvangt Tom voor een intakegesprek en ze lopen door de vooraf ingevulde klantkenmerken en vullen dit aan. Ook stellen ze samen een doelprofiel op. Het systeem geeft Sofie automatisch een voorstel voor (in te zetten instrumenten) een Plan van Aanpak (PvA) voor vervolgdienstverlening. Sofie bespreekt dit PvA met Tom. Sofie vindt het handig dat de klantkenmerken ingevuld zijn en dat het systeem een voorstel geeft voor een PvA, want hierdoor heeft zij meer tijd voor Tom.

Intake

Sofie spreekt met Tom af dat hij een cursus sociale hygiëne en sollicitatietraining gaat volgen. Sofie heeft inzicht in beschikbaarheid, totale aan te melden deelnemers en aantal reeds gedane aanmeldingen en ziet de beoordelingen van eerdere deelnemers. Sofie ziet dat er plekken vrij zijn voor de cursus en de training die over 2 weken van start gaan. Met één druk op de knop meldt Sofie Tom aan en handelt het systeem de registratie af en worden Tom zijn gegevens naar de instrumentaanbieder verzonden (*Werk fit*).

Een andere richting is dat Tom gebruik maakt van de inzet van instrumenten met als doel participeren in de maatschappij, omdat betaalde arbeid momenteel nog geen haalbare oplossing is (*Maatschappelijk fit*).

Werk & Maatschappelijk fit



Klantreis



Terugstroom

Doorstroom Terugstroom

Doorstroom Terugstroom

Tom heeft de inzet van het instrumentarium verder afgestemd met de aanbieder. Sofie ontvangt een terugkoppeling over hoe Tom het doet van de aanbieder in de digitale omgeving. Na afloop van het instrumentarium ontvangt Sofie het resultaat in de digitale omgeving. Het systeem plant automatisch een nieuwe afspraak in tussen Sofie en Tom en deze komt automatisch in Sofie haar agenda te staan (*Werk fit*).

Indien Sofie Tom had geadviseerd om gebruik te maken van instrumenten gericht op participatie in de maatschappij, had de aanmelding, afstemming en terugkoppeling van een instrument op dezelfde wijze plaatsgevonden (*Maatschappelijk fit*).

Werk & Maatschappelijk fit

De klantkenmerken worden automatisch geupdated met het resultaat van het instrumentarium. Sofie werkt samen met Tom het doelprofiel bij en het systeem laat automatisch zien hoe Tom nu matcht met het doelprofiel. Sofie raadpleegt de marktanalyses en trends om te kijken wat voor invloed dit heeft voor de zoekrichting van Tom. Sofie geeft Tom een uitleg over hoe en via welke tools Tom op zoek kan gaan naar vacatures.

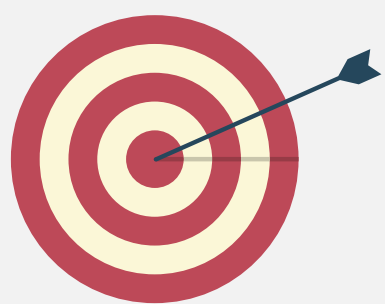
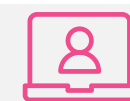
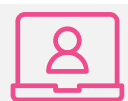
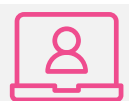
Een andere richting is dat Tom bijgeschoold of omgeschoold moet worden om aan het werk te komen. Sofie bekijkt samen met Tom welk instrument het meest geschikt is en meldt Tom aan voor het instrument (*Opleiden*).

Oriëntatie & Opleiden & bemiddeling

Sofie ontvangt een terugkoppeling van de opgestelde afspraken en doelen door het systeem. Het systeem geeft aan dat Tom volgens de gestelde afspraak op 5 vacatures heeft gereageerd en zijn cv heeft bijgewerkt. Sofie constateert dat bijsturing niet nodig is.



Klantreis



Terugstroom



Doorstroom

Terugstroom



Doorstroom

Terugstroom

Sofie ontvangt in haar digitale omgeving een bericht dat er voor één vacature een digitale match is gemaakt tussen Tom en de werkgever (Teun). Daarna ontvangt Sofie dat inmiddels de match tussen Tom en Teun definitief is gemaakt. Indien er toch geen definitieve match gemaakt was, had Sofie contact op moeten nemen met Teun om te kijken of er nog iets mogelijk was, maar Sofie vindt het fijn dat dit nu niet het geval is. Met één druk op de knop boekt Sofie de vacature af en geeft ze aan dat deze vacature vervuld is.

Samen met Tom en Teun stelt Sofie plaatsingsafspraken op. Sofie voert deze plaatsingsafspraken in de digitale omgeving in en zowel Tom als Teun krijgen hier een notificatie van en kunnen de plaatsingsafspraken in hun eigen digitale omgeving bekijken.

Sofie bespreekt samen met Tom of hij behoefte heeft aan persoonlijke ondersteuning. Tom geeft aan dat hij gecoacht wil worden gedurende de eerste maanden van zijn nieuwe baan. Sofie adviseert hem op basis van zijn wensen en behoeften om gebruik te maken van een jobcoach. Via één druk op de knop kan Sofie Tom aanmelden voor de jobcoach en worden zijn gegevens naar de jobcoach opgestuurd. De jobcoach neemt contact op met Tom om een afspraak in te plannen.

Oriëntatie en bemiddeling

Plaatsing

Nazorg



Klantreis



Doorstroom

Terugstroom

Sofie ontvangt een terugkoppeling in haar digitale omgeving van de gesprekken tussen Tom en de jobcoach. Ze ziet dat Tom het naar zijn zin heeft in zijn nieuwe baan en dat er een duurzame arbeidsrelatie tot stand is gekomen. Sofie sluit het dossier af van Tom en dit wordt gearchiveerd.



Doorstroom

Terugstroom

Via haar digitale omgeving kan Sofie bij de rapportage tool waarin zij de mogelijkheid heeft om diverse rapporten te maken en dashboards in te zien. Dit biedt haar inzicht in haar werk. Zo kan Sofie bijvoorbeeld inzien wat de resultaten zijn van de trajecten die zij heeft begeleidt en waar burgers naartoe zijn uitgestroomd. Aanvullend geeft dit inzicht Sofie handvaten om gedurende heel het proces prestatiegericht te sturen.

Prestatiegericht sturen en Management rapportages



Persona



Teun (46 jaar) heeft de leiding over diverse restaurants in Nederland..

“Ik ben gedurende heel het jaar **op zoek naar personeel ..**”

Teun is gelukkig getrouwd en heeft twee kinderen. Hij woont in Amstelveen en is in het bezit van diverse restaurants door heel Nederland. Teun heeft van zijn werk zijn hobby gemaakt. Naast zijn werk is Teun actief op de tennisbaan en vindt hij het leuk om op een zonnige dag met de fiets erop uit te trekken.

Doelen

- Klanten moeten zijn restaurants waarderen met minimaal een 7,5 aan klanttevredenheid.
- Zijn personeel moet het werk leuk vinden en in een veilige en schone omgeving werken.

Frustraties

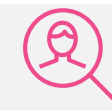
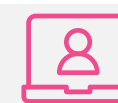
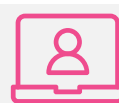
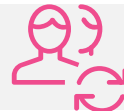
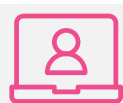
- Een deel van zijn personeel verlaat < 1 jaar alweer het restaurant waardoor veel kennis weg stroomt.
- Teun heeft moeite om gemotiveerd personeel te vinden.

Mentaliteit

- Teun is een harde werker en dit zoekt hij ook in zijn personeel.
- Teun vindt het belangrijk dat iedereen plezier heeft in zijn of haar werk.



Klantreis



Terugstroom

Teun is op zoek naar een gastheer/ gastvrouw voor zijn restaurant in Amsterdam Zuid. Achter zijn laptop stelt hij de vacature op en denkt hij na over de eisen waaraan een kandidaat moet voldoen. Hij logt in het werkgeversportaal van de gemeente Amsterdam in. Teun heeft hier al eerder een profiel aangemaakt en zijn gegevens ingevuld. Teun controleert of de gegevens van zijn profiel kloppen. Hij geeft aan dat hij graag via de email genotificeerd wil worden.



Doorstroom

Terugstroom

Teun gaat in het werkgeversportaal van de gemeente Amsterdam naar het personeelsbehoefte tabblad. Hij geeft hier aan dat hij op zoek is naar een gastheer/ gastvrouw en upload de opgestelde vacature in het portaal. Teun upload de eisen waaraan een kandidaat dient te voldoen. Tevens vult hij in het template de extra informatievelden in. Nadat Teun alle gegevens omtrent de vacature heeft vastgelegd, ontvangt hij van het systeem direct een bericht dat de vacature gepubliceerd wordt en dat er actieve dienstverlening wordt geboden (automatische check op gebruikskader). Tevens ontvangt Teun een naam van een contactpersoon van de gemeente met wie hij kan schakelen en waar hij terecht kan voor vragen.



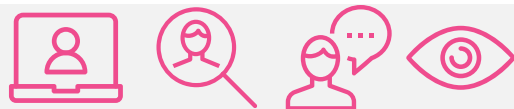
Doorstroom

Terugstroom

Teun ontvangt een bericht via een door hem aangegeven kanaal, namelijk de email, dat zijn vacature geplaatst is in zowel de vacature aanbod functionaliteit als in de app.



Klantreis



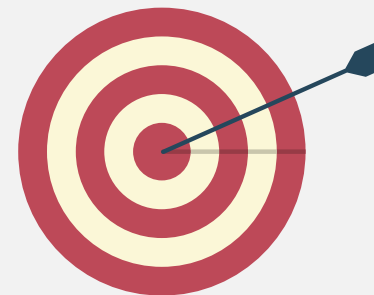
Doorstroom

Terugstroom



Doorstroom

Terugstroom



Doorstroom

Terugstroom

In het werkgeversportaal ziet Teun het tabblad match suggesties staan. Hij klikt hierop en vindt aan dat hij graag de top 5 beste matches van burgers uit het klantenbestand van de gemeente wil zien op zijn vacature. Het matchingspercentage wordt bij elke burger weergegeven, waarbij hij direct ziet indien er geen 100% match is welke kenmerken ontbreken. De burger met de hoogste matchingscore staat bovenaan. Teun vindt dit handig, omdat hij inzage heeft of burgers matchen met zijn vacature. Teun heeft de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met de burger.

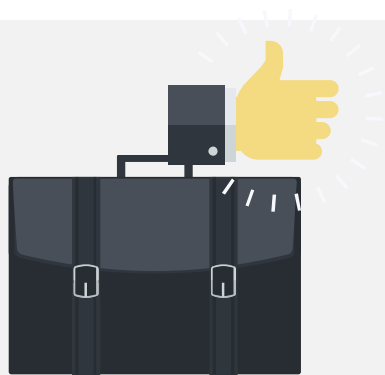
Via de email ontvangt Teun een bericht. Hij opent het bericht en hierin wordt aangegeven dat een burger contact met hem heeft opgenomen. Teun kan het bericht inzien middels het werkgeversportaal. Teun logt in zijn werkgeversportaal in en opent het bericht. De kandidaat (Tom) geeft aan dat hij geïnteresseerd is in de vacature en hier inhoudelijke vragen heeft. Teun leest de vragen door en beantwoordt ze direct door in het bericht van Tom op beantwoorden te klikken. Teun verzendt zijn antwoorden naar Tom.

Teun ontvangt een bericht van Tom dat hij nog steeds geïnteresseerd is in de baan. Tom geeft aan dat hij graag op gesprek wil komen bij Teun. Teun ziet dat de digitale match in het systeem is gemaakt en heeft de gegevens van Tom ontvangen. Daarnaast ontvangt Teun automatisch een voorstel voor een afspraak met Tom en Sofie (professional). Hij accepteert de afspraak en heeft de mogelijkheid deze afspraak automatisch in zijn digitale agenda te zetten. Tevens ontvangt Teun een bevestiging van deze afspraak in zijn mailbox.

Bemiddeling



Klantreis



Doorstroom

Terugstroom

Doorstroom

Terugstroom

Doorstroom

Teun stelt samen met Tom en Sofie plaatsingsafspraken op. Sofie voert deze plaatsingsafspraken in de digitale omgeving in en Teun ontvangt hier een notificatie van middels het gewenste kanaal, de email. Teun kan de plaatsingsafspraken inzien via het werkgeversportaal.

Teun is tevreden over hoe Tom het doet als gastheer. Een duurzame arbeidsrelatie is tot stand gekomen.

XXX Persona



Hans (50 jaar) wil graag participeren in een omgeving zonder druk..

“Ik wil graag een sociale bijdrage kunnen leveren...”

Hans woont in Amsterdam samen met zijn vrouw en hond. Hans heeft meer dan 15 jaar in de bouw gewerkt, maar door een burn-out die hij heeft gehad met psychische problemen tot gevolg is het niet meer mogelijk voor hem om te werken in de bouw. Hans heeft geprobeerd om te solliciteren maar vanwege zijn belemmeringen en leeftijd heeft dit niks opgeleverd. Hij komt zijn dag door met het kijken van sport en het maken van praatjes met buurtbewoners.

Doelen

- Het doel van Hans is om te kunnen participeren in een omgeving zonder druk. Hans kan enkel in een rustige omgeving functioneren zonder dat er teveel druk op hem wordt gelegd.

Frustraties

- Hans vindt het nog steeds lastig te accepteren dat hij niet meer in de bouw kan werken en de hele dag thuis zit.

Mentaliteit

- Hans zou graag zien dat er verandering komt in de situatie waar hij nu in zit.
- Hoe hij dit moet doen weet hij niet, maar hij staat open voor hulp.



Klantreis



Terugstroom

Hans gaat bij de locatie van de gemeente Amsterdam langs, omdat hij ondersteuning wil om te participeren. Hans heeft al een uitkering die hij ontvangt. Hij is zelf niet zo digitaal en gaat liever langs bij de gemeente dan dat hij moet uitzoeken op internet hoe alles werkt. Hij meldt zich bij de balie en de baliemedewerker verwijst Hans door naar een professional voor een oriënterend gesprek. De professional stelt de vragen aan Hans en vult zijn antwoorden direct in de digitale omgeving in. Op basis van zijn antwoorden geeft het systeem aan dat Hans uitgenodigd wordt voor een vervolgesprek om zijn profiel in te vullen. Het systeem plant een afspraak in en Hans geeft aan bij de professional dat hij graag genotificeerd wil worden via een sms. Aanvullend laat de professional Hans zien hoe hij in zijn digitale omgeving kan komen en hoe hij alvast zijn profiel kan invullen met zijn gegevens.



Doorstroom

Terugstroom

Hans ontvangt een sms waarin de datum, het tijdstip en de locatie van zijn afspraak worden genoemd. Daarnaast gaat Hans aan de slag met het invullen van zijn profiel en volgt hij de stappen op zoals de professional heeft beschreven. Hij vindt het lastig om te begrijpen welke informatie hij moet invullen en daarom vult hij slechts een aantal velden in. Vlak voor zijn afspraak ontvangt Hans een sms bericht met een reminder. Handig vindt Hans, want hij was zijn afspraak bij de gemeente bijna vergeten.

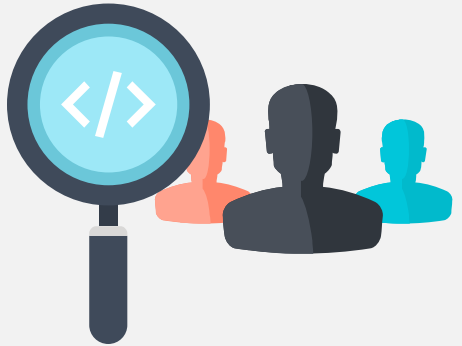


Klantreis



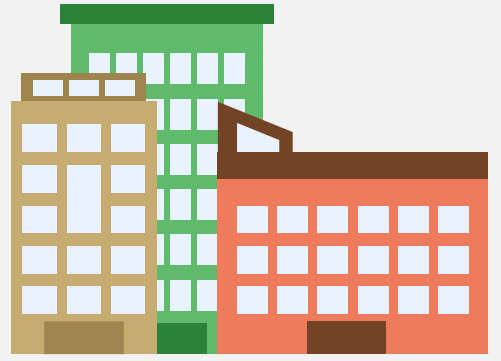
Doorstroom

Terugstroom



Doorstroom

Terugstroom



Doorstroom

Terugstroom

Hans meldt zich bij de gemeente voor het gesprek om zijn profiel in te vullen. Hij wordt doorverwezen naar een professional (Sofie). Sofie bespreekt samen met Hans de voorgevulde gegevens en vult de klantkenmerken van Hans verder aan o.b.v. de antwoorden van Hans. Het systeem geeft gepersonaliseerde suggesties voor de inzet van instrumenten gezien het profiel van Hans en deze bespreekt Sofie samen met hem. Samen met Sofie stelt Hans een Plan van Aanpak (PvA) op waarin de suggesties voor instrumenten zijn opgenomen.

Uit het gesprek met Sofie is gebleken dat bemiddeling naar regulier werk momenteel geen optie is voor Hans, maar dat hij wel zelfredzaam is. Samen met Sofie bekijkt Hans wat de mogelijkheden voor hem zijn. Hans geeft aan dat hij graag in contact komt met mensen en een praatje met hen maakt, maar dat dit wel in een omgeving moet zijn waar er niet teveel druk op hem ligt. Sofie spreekt met Hans af dat zij op zoek gaat naar vrijwilligerswerk en het systeem maakt automatisch een vervolgspraak.

Hans heeft een afspraak om samen met Sofie op zoek te gaan naar een passende participatieplaats. Sofie geeft aan dat zij o.b.v. de klantkenmerken van Hans op zoek is gegaan naar passend vrijwilligerswerk voor 16 uur in de week. Ook geeft Sofie aan dat ze bij de lokale voetbalvereniging op zoek zijn naar een vrijwilliger en ze bespreekt met Hans welke werkzaamheden hierbij komen kijken. Hans is nog niet erg enthousiast, omdat hij bang is dat het een drukke omgeving zal zijn. Toch gaat hij akkoord om op gesprek te gaan.

Intake

Maatschappelijk fit



Klantreis



Doorstroom

Terugstroom

Hans gaat samen met Sofie langs bij de lokale voetbalvereniging. De voorzitter van de voetbalvereniging legt uit wat het vrijwilligerswerk inhoudt. Sofie voert een terugkoppeling in van dit gesprek in de digitale omgeving en Hans krijgt hier een notificatie van via een door hem aangegeven kanaal. Als Hans wil, kan hij de terugkoppeling in zijn digitale omgeving terug lezen, maar Hans heeft geen zin om uit te zoeken hoe hij dit moet doen.



Doorstroom

Terugstroom

Gezamenlijk met Sofie en de voorzitter van de lokale voetbalvereniging spreken ze af dat Hans een maand gaat proef draaien om te kijken hoe dit gaat. Ook geeft Hans aan dat hij graag wil dat er iemand beschikbaar is op de voetbalvereniging voor vragen of als het hem te druk wordt. De voorzitter van de voetbalvereniging zorgt ervoor dat dit mogelijk is. Tevens spreekt Sofie met Hans af dat hij wordt gecoacht gedurende zijn vrijwilligerswerk.



Doorstroom

Hans ontvangt een notificatie op een door hem aangegeven kanaal over de terugkoppelvingsverslagen van zijn coach. Deze verslagen kan hij terug lezen in zijn digitale omgeving, maar hier maakt hij geen gebruik van. Voor Hans was het in het begin even wennen bij de lokale voetbalvereniging. De 16 uur vrijwilligerswerk bleek toch teveel te zijn en in overleg met zijn coach, Sofie en de voorzitter van de voetbalvereniging hebben ze dit aangepast naar 12 uur per week. Hans is inmiddels zijn proefperiode van een maand door.

Maatschappelijk fit



Klantreis

Tom logt in met zijn Digi D en vult een aanvraagformulier voor een verzoek op de participatiewet in. Een deel van zijn gegevens is al ingevuld en Tom maakt de aanvraag compleet.

Gebruikersnaam

Tom

xxxxxxxxxx

Inloggen

Het systeem geeft automatisch aan dat Tom wordt uitgenodigd voor een intakegesprek. Tom plant online via de afspraakmodule een afspraak in en geeft aan dat hij graag via de sms genotificeerd wil worden.

Tom bespreekt samen met Sofie (professional) de voorgevulde gegevens en maakt het profiel compleet door de ontbrekende informatie in te vullen. Het systeem geeft gepersonaliseerde suggesties voor de inzet van instrumenten weer en deze bespreekt Sofie met Tom. O.a. op basis van deze suggesties stelt Sofie samen met Tom een PvA op.

In samenspraak met Sofie start Tom met de cursus sociale hygiëne. Daarnaast neemt Tom deel aan een sollicitatietraining om zijn vaardigheden te vergroten in het solliciteren.

Nadat de Sofie Tom heeft aangemeld voor de cursus sociale hygiëne en de sollicitatietraining ontvangt Tom digitaal de meer informatie (begintijd etc.)

Na de uitvoering van het instrument ziet Tom de terugkoppeling in zijn digitale omgeving. Automatisch wordt er een afspraak gemaakt o.b.v. het resultaat van het instrument tussen Tom en Sofie.

Tom opent het vacature aanbod en ziet hier gepersonaliseerde vacaturesuggesties staan waar hij (grotendeels) aan de eisen voldoet. Bij de vacatures waar Tom geen 100% match is, geeft het systeem aan waar Tom nog niet aan voldoet. Tom meldt zich aan voor de landelijke arbeidsmarkt en ontvangt meer informatie hierover.

Samen met Sofie update/ herijkt Tom zijn profiel en stellen zij afspraken en doelen op. Tom gaat aan de slag met zijn cv en gaat minimaal 5x per week solliciteren.

Tom heeft vragen over een interessante vacature en via de interactie tussen kandidaat en werkgever functionaliteit stelt Tom zijn inhoudelijke vragen aan Teun (werkgever). Via het gewenste kanaal ontvangt Tom het antwoord terug. Tom is nog steeds enthousiast en de digitale match is gemaakt.

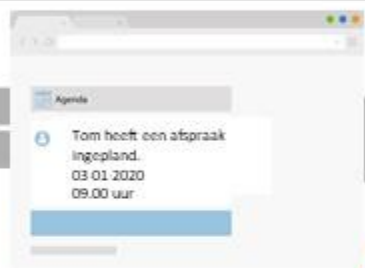
O.b.v. de behoeften van Tom adviseert Sofie hem om gebruik te maken van een jobcoach. Sofie meldt Tom aan en hij ontvangt meer informatie in zijn digitale omgeving. Tom vindt de terugkoppeling van de sessies met de jobcoach in zijn digitale omgeving. Tom heeft het naar zijn zin op zijn werk en een duurzame arbeidsrelatie is tot stand gekomen.





Klantreis

Sofie ontvangt digitaal een bericht dat het dossier van Tom aan haar is toegekend. Automatisch is er een afspraak voor een intake gesprek ingepland en deze wordt direct in de agenda van Sofie gezet.



In het intakegesprek loopt Sofie samen met Tom door de vooraf ingevulde informatie en vult de klantkenmerken verder aan. Het systeem geeft Sofie automatisch een advies voor een Plan van Aanpak (PvA) voor vervolgdienstverlening incl. een voorstel voor in te zetten instrumenten. Sofie bespreekt dit PvA met Tom.

Samen met Tom spreekt Sofie af dat hij een cursus Sociale Hygiëne en een sollicitatietraining gaat volgen. Sofie ziet dat er nog plekken vrij zijn. Met één druk op de knop meldt Sofie Tom aan en handelt het systeem de registratie af. Tevens worden Tom zijn gegevens naar de aanbieder van de instrumenten verzonden.

De klantkenmerken worden automatisch geupdated met het resultaat van het instrumentarium en Sofie werkt met Tom het doelprofiel bij. Het systeem laat automatisch zien hoe Tom nu matcht met het doelprofiel. Sofie geeft Tom een uitleg over hoe en via welke tools Tom vacatures kan zoeken.

Sofie ontvangt een terugkoppeling van de opgestelde afspraken en doelen door het systeem. Het systeem geeft aan dat Tom volgens de gestelde afspraak op 5 vacatures heeft gereageerd en zijn cv heeft bijgewerkt.

Sofie ontvangt een bericht dat er een digitale match is en dat deze vervolgens definitief is gemaakt. Met één druk op de knop boekt Sofie de vacature af en geeft ze aan dat deze vacature vervuld is.

Sofie ontvangt een terugkoppeling in haar digitale omgeving van de gesprekken tussen Tom en de jobcoach. Ze ziet dat Tom het naar zijn zin heeft op zijn werk en dat er een duurzame arbeidsrelatie tot stand is gekomen.

Sofie stelt samen met Tom en Teun plaatsingsafspraken op en voert deze in de digitale omgeving in. Tevens meldt Sofie o.b.v. de behoefte van Tom hem met één druk op de knop aan voor een jobcoach.

Sofie ontvangt een terugkoppeling over hoe Tom het doet en het resultaat van het instrumentarium van de aanbieder in de digitale omgeving. Het systeem plant automatisch een afspraak in en deze komt in haar agenda te staan.





Klantreis

Teun is op zoek naar een gastheer/gastvrouw voor een van zijn restaurants. Hij logt in op het werkgeversportaal en controleert zijn profielgegevens die hij al eerder heeft aangemaakt.



Teun geeft in het portaal aan dat hij op zoek is naar een gastheer/gastvrouw en upload de opgestelde vacature en de eisen waaraan een kandidaat dient te voldoen. Hij vult een template met extra informatie velden in. Teun ontvangt een bericht van het systeem dat de vacature gepubliceerd is en dat er actieve dienstverlening wordt aangeboden.

Teun ontvangt een bericht via een door hem aangegeven kanaal dat zijn vacature geplaatst is in zowel de vacature aanbod functionaliteit als in de app.

In het werkgeversportaal heeft Teun inzicht in de top 5 beste matches van burgers uit het klantenbestand van de gemeente op zijn vacature. Het matchingspercentage wordt bij elke klant weergegeven, waarbij hij direct ziet indien er geen 100% match is welke kenmerken ontbreken. Tevens heeft Teun de mogelijkheid contact op te nemen met de klant.



Teun ontvangt per email een bericht dat een kandidaat contact met hem heeft opgenomen. Hij logt in het portaal in en ziet dat kandidaat Tom inhoudelijke vragen over de vacature heeft. Teun beantwoordt de vragen van Tom.



Teun ontvangt een bericht van Tom dat hij graag op gesprek wil komen. Teun ziet dat de digitale match in het systeem is gemaakt en hij heeft zojuist de gegevens van Tom ontvangen. Daarnaast ontvangt Teun automatisch een voorstel voor een afspraak met Tom en Sofie (professional) en hij accepteert het voorstel.



Teun stelt samen met Tom en Sofie plaatsingsafspraken op. Teun kan de plaatsingsafspraken inzien via het portaal.



Teun is tevreden over hoe Tom het doet als gastheer. Een duurzame arbeidsrelatie is tot stand gekomen.





Klantreis

Hans gaat bij de gemeente langs omdat hij ondersteuning wil op het gebied van participatie. In het oriënterend gesprek stelt de professional Hans vragen die direct ingevuld worden in de digitale omgeving. O.b.v. de antwoorden van Hans wordt hij uitgenodigd voor een vervolgesprek om zijn profiel in te vullen en het systeem plant automatisch een afspraak in.

Hans ontvangt een sms met de details van zijn afspraak. Daarnaast maakt hij een begin met het invullen van zijn klantkenmerken en volgt hij de stappen die de professional aan hem heeft uitgelegd. Hij vindt het lastig om te begrijpen welke informatie hij moet invullen en daarom vult hij slechts een aantal velden in.

Hans bespreekt samen in gesprek met Sofie (professional) de voorgevulde gegevens en Sofie vult deze gegevens verder aan. Het systeem geeft gepersonaliseerde suggesties voor de inzet van instrumenten gezien het profiel van Hans en deze bespreekt Sofie samen met hem. Ook stellen ze een Plan van Aanpak (PvA) op.

Uit het gesprek met Sofie is gebleken dat bemiddeling naar regulier werk momenteel geen optie is voor Hans, maar dat hij wel zelfredzaam is. Sofie spreekt met Hans af dat zij op zoek gaat naar vrijwilligerswerk en het systeem maakt automatisch een nieuwe vervolgafspraak.

Sofie geeft aan dat zij o.b.v. het profiel van Hans op zoek is gegaan naar passend vrijwilligerswerk voor 16 uur in de week en dat ze uit is gekomen bij de lokale voetbalvereniging. Sofie regelt voor Hans een gesprek bij de voetbalclub.

Hans gaat samen met Sofie op gesprek bij de lokale voetbalvereniging. Hans ontvangt een notificatie op een door hem aangegeven kanaal dat de terugkoppeling van dit gesprek in zijn digitale omgeving staat.

Hans kan de verslagen van de coach teruglezen in zijn digitale omgeving. De 16 uur vrijwilligerswerk bleek teveel te zijn en in overleg is dit bijgesteld naar 12 uur. Hans is inmiddels zijn proefperiode door.

Hans spreekt met Sofie en de voorzitter van de voetbalvereniging af dat hij een maand gaat proef draaien en dat hij gecoacht wordt gedurende zijn vrijwilligerswerk.

