

Noord geïnspireerd door ervaringen

Toonkamers geven het goede voorbeeld

Niet alleen praten over samenwerking in de keten, maar vooral doen. Onder dat motto relden bijna vijftig medewerkers van het CWI, UWV en gemeenten uit Groningen, Friesland en Drenthe af naar Amsterdam en Hilversum. Ze wilden weten hoe in de praktijk van de toonkamers gewerkt wordt om klanten aan een baan te helpen.

Het UWV, CWI en gemeenten hebben in het kader van hun samenwerking innovatieprojecten gestart die moeten leiden tot een nieuwe en ketenbrede vernieuwing van re-integratie voor werkzoekenden: de Toonkamers. De Toonkamers kunnen worden gezien als regelrijke zones waarin buiten de bestaande SUWI-kolommen en de wet- en regelgeving om kan worden geëxperimenteerd.

Bij aankomst in Amsterdam werd de groep enthousiast ontvangen door Els Stokman, projectleider van 'Mensen aan het werk'. De presentatie van de Toonkamer in Amsterdam-Zuidoost werd gedaan aan de hand van een filmpje waarin klanten en medewerkers aan het woord kwamen. De zeer positieve resultaten, zoals een hoge uitstroom van klanten en zeer tevreden personeel en klanten, kwamen naar voren. Er is een gezamenlijk klantvolgsysteem dat op internet te raadplegen is. Via SMS wordt intensief contact met klanten onderhouden. Maar ook de minder goede resultaten bleven niet onvermeld, bijvoorbeeld een gezamenlijk communicatieplan dat niet lukte.

's Middags werden leidinggevenden en medewerkers uit het noorden ontvangen door Dick Vink, projectleider Toonkamer, in het pas geopende bedrijfsverzamelgebouw in Hilversum. Tijdens dit bezoek werd in de vorm van korte inleidingen en een rondleiding nader ingegaan op de gezamenlijke klantbenadering. Groepsgewijs vinden trainingen plaats waarbij de klanten in de rol van de werkgever kruipen. Het zelfvertrouwen wordt opgepoetst: neem als voorbeeld Lance Armstrong, meervoudig winnaar van de Tour de France of het kuikentje Calimero.

Monique Swaters, CWI Assen: "Dit bezoek was erg inspirerend. Ik vond de werkwijze zo vernieuwend en praktisch dat ik de presentatiefilm heb geprobeerd te regelen voor mijn eigen BVG in Assen. Hier is veel animo om kennis te maken met de verschillende werkwijzen, om daar ons voordeel mee te kunnen doen."

Dick Schuur, ketenambassadeur Noord: "Het is belangrijk dat de Toonkamers door kunnen gaan. Dit is de werkwijze die overal volop de ruimte moet krijgen. Het vraagt om een positieve beslissing van het AKO. Het vraagt ook bepaalde competenties van de klantregisseurs: je moet kunnen loslaten, wilskracht, creativiteit en daadkracht tonen."

Ton van de Vis, arbeidsdeskundige van het UWV vond het belangrijk om mee te gaan en kwam enthousiast terug. "Het was een verademing. Ik ben gewoon extra gemotiveerd geraakt doordat ik heb gezien dat er binnen onze organisatie(s) dit soort initiatieven lopen. Vooral 'Mensen aan het Werk' in Amsterdam-Zuidoost vond ik een eye-opener. Precies zoals je je voorstelt hoe het zou moeten gaan: Je komt het CWI binnen, krijgt een medewerker toegewezen en die regelt verder jouw zaken. Ook de inkoop van trajecten zonder voorafgaande competentiestrijd, en gewoon declaratie bij de verantwoordelijke instantie achteraf, spreekt me aan. Prima!"

Matthijs van Muijen, procesmanager Divosa