

ARBEIDSMARKT OP ZIJN KOP
Vijf inzichten van econoom
Mathijs Bouman

PUBLIEK-PRIVATE SAMENWERKING
Aan het werk door partnerschap
UWV met grote bedrijven

WAARDERING VAN 'SKILLS'
Kandidaten selecteren op
relevante vaardigheden

COLLEGE VOOR DE RECHTEN VAN DE MENS

Adriana van Dooijeweert
over discriminatie bij
uitvoeringsorganisaties



INHOUD

6

MENSENRECHTEN BIJ UITVOERINGSINSTANTIES

'Door in gesprek te gaan
proberen we de aandacht
voor het onderwerp te
vergroten'

Adriana van Dooijeweert



11

PORTRETSERIE ERVARINGSDESKUNDIGEN

'Ik wil mensen helpen aan
werk waar ze trots op zijn
en waardoor ze groeien'

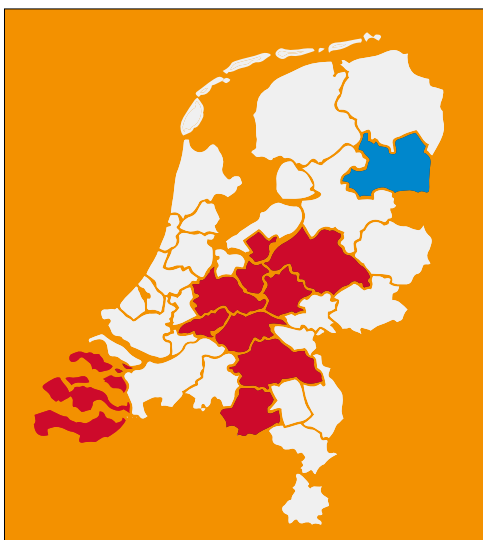
◀ **Yumila de Freitas**



16

PUBLIEK-PRIVATE SAMENWERKING

UWV werkt samen met
Hornbach en Primark
om mensen aan een
baan te helpen



30

ARBEIDSMARKTCIJFERS

Hoe ziet de impact van
corona op de arbeidsmarkt
eruit? En hoe verschilt die per
regio? Een vergelijking



34

KOKS OP MAAT

Ga ook naar UWV Magazine online voor de laatste cijfers en trends op het gebied van sociale zekerheid en arbeidsmarkt, de visie van opiniemakers over actuele thema's en spraakmakende columns. Kijk op uwv.nl/uwvmagazine



14

KLANTADVISEURS UWV
AAN HET WOORD



24

ARBEIDSMARKT
POST-CORONA

Wat kunnen we
verwachten van
de economie?
Mathijs Bouman
geeft antwoord



36

INCLUSIEVE KWEKERIJ

Arbeidsbeperkten steken
hun handen uit de mouwen
bij het stekbedrijf van
Wilbert van Luenen



UWV MAGAZINE

6 MENSENRECHTEN

In gesprek met het College voor de Rechten van de Mens over uitvoeringsorganisaties.

11 ERVARINGSDESKUNDIGEN

'Ik help mensen met allerlei soorten problematiek, vooral met ADHD.'

12 MAATWERKPLAATS

UWV'ers Jaap van Dooren en Richard de Rooij werken volgens de geest van de wet.

14 KLANTADVISEURS UWV

'Een luisterend oor is net zo belangrijk als het zakelijk bedienen van een klant.'

16 PUBLIEK-PRIVATE SAMENWERKING

Een jaar voor de opening van een nieuwe vestiging gaat Hornbach in overleg met UWV.

24 NEDERLAND AAN HET WERK

Econoom en journalist Mathijs Bouman over de arbeidsmarkt na corona.

30 ONTWIKKELING VACATUREMARKT

Krapte en openstaande vacatures. Een aantal ontwikkelingen op een rij.

32 SOFT SKILLS

Met de skills-ontologie ontdekken werkgevers welke vaardigheden mensen meenemen.

36 GROEI ALS KWEKER EN ALS MENS

Al tien jaar heeft Wilbert van Luenen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst.

42 MOBILITEITSTEAMS

Ton Heerts is sinds 1 maart 'bestuurlijk verbinder' voor de oprichting van de teams.

Magazine voor stakeholders van UWV ■ juni 2021

■ Verschijnt drie keer per jaar ■ **Realisatie:** LVB, Smallepad 30H, 3811 MG Amersfoort, lvb.nl

■ **Hoofdredactie:** Kees Diamant ■ **Mailadres redactie:** content@uwv.nl ■ **Vormgeving:** LOVEBRAND DESIGNERS®

■ **Lithografie en drukwerk:** Tuijtel, Hardinxveld-Giessendam

■ **Adreswijziging:** UWV, Postbus 28285, 1040 HD

Amsterdam o.v.v. 'Adreswijziging UWVmagazine' ■

Het is alleen toegestaan artikelen uit UWVmagazine - geheel of gedeeltelijk - over te nemen na toestemming van de redactie. ■ Klimaatneutraal

gedrukt en verzonden, verpakt in biofolie ■

FOTO COVER: Bram Petraeus

KORT

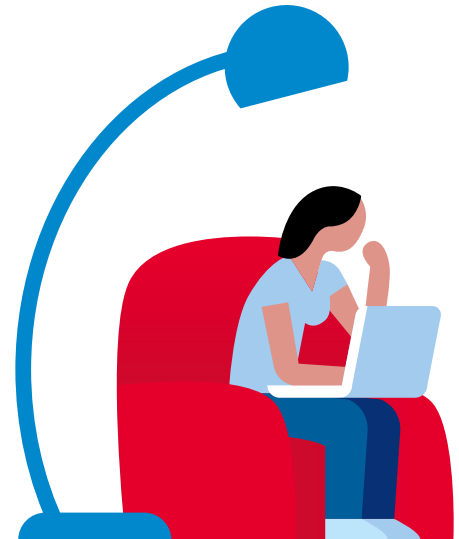


WERKGEVERS: VAKKENNIS BLIJFT HET BELANGRIJKST

Vakkennis blijft de komende vijf jaar het belangrijkste voor werkgevers. Dit blijkt uit het Werkgeversonderzoek van UWV, waarvoor bijna 2.800 werkgevers in het najaar van 2020 zijn geënquêteerd. Ruim zes op de tien werkgevers zien dit als de meest relevante kwaliteit (61%). Daarna volgen: klantgerichtheid (43%), probleemoplossend

vermogen (32%), communicatieve vaardigheden (30%), samenwerken (28%), digitale vaardigheden (24%) en aanpassingsvermogen (24%).

Bekijk het onderzoek
op www.werk.nl
of scan de QR-code. ■



MEESTE TOEKENNINGEN VIJFDE AANVRAAGPERIODE NOW NAAR DE HORECA

Ruim 40 procent van de toegekende aanvragen voor de vijfde periode van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) komt van werkgevers uit de sector horeca en catering. Dat blijkt uit de eind mei gepubliceerde factsheet van UWV met informatie over de eerste 19.000 toegekende aanvragen. Daarvan waren er bijna 8.100 afkomstig van horecawerkgevers, samen goed voor een (eerste) voorschot van 101 miljoen euro. Werkgevers kunnen de aanvraag voor de tegemoetkoming periode april, mei en juni 2021 nog doen tot en met 30 juni 2021. ■

BEELD MARK PRINS VIA UWV

UWV-DIRECTEUR TOF THISSEN OVER HET ARBEIDSMARKTPORTAAL 'Schat aan informatie'

In samenwerking met VNG, SBB en de Programmaraad heeft UWV een interactief online arbeidsmarktportaal ontwikkeld. Het portaal biedt een snelle ingang naar relevante informatie over bijvoorbeeld welke sectoren in welke regio hard worden getroffen door de coronacrisis, maar ook hoe de werkgelegenheid in bepaalde regio's zich ontwikkelt. Tof Thissen, algemeen directeur UWV WERKbedrijf, ziet het als een fikse stap vooruit. 'We willen hét Kenniscentrum zijn voor arbeidsmarktvragestukken,' aldus Thissen. 'Als publieke arbeidsbemiddelingsorganisatie is het onze ambitie een robuuste backbone te zijn van de landelijke en regionale infrastructuur om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Het portaal biedt op een interactieve en toegankelijke wijze toegang tot een schat aan informatie aan verschillende doelgroepen op zowel landelijk als regionaal niveau.' Het portaal vervult een scharnierfunctie in zijn streven naar wat Thissen 'een werkhub' noemt. 'Het is een plek met herkenbare, toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening voor verschillende partijen. Een data-gedreven plek, zowel fysiek als digitaal, voor arbeidsbemiddeling, advies over opleidingsmogelijkheden, loopbaanadvies en over om- en bijscholing. ■

66.730



Sinds de start van de banenafpraak zijn er 66.730 extra banen gerealiseerd. De doelstelling van de banenafpraak voor heel 2020 was het realiseren van 67.500 extra banen. Ten opzichte van het derde kwartaal zijn er in het vierde kwartaal 5.468 banen bijgekomen in de banenafpraak. Dit is een stijging van 4 procent. ■

Extra informatie voor curatoren over NOW-regeling

UWV gaat de beroepsgroep van curatoren extra informeren over de NOW-regeling en hun rol daarin. UWV heeft daarvoor contact opgenomen met Insolad, de vereniging voor Insolventierecht Advocaten.

Aanleiding is een artikel van Follow The Money (15 mei 2021) waarin curatoren aan het woord komen van failliete bedrijven die, vóór hun faillissement, NOW-gelden hebben ontvangen. Uit het artikel komt naar voren dat er bij de beroepsgroep soms nog onduidelijkheid is over de NOW-regeling, hoe UWV omgaat met faillissementen, wat er moet gebeuren als een bedrijf dat NOW heeft ontvangen failliet gaat en wat de rol van de curator daarin is.

UWV heeft daarom contact gezocht met Insolad met het aanbod de beroepsgroep nader te informeren, bijvoorbeeld door middel van een webinar. Daarnaast is er contact gezocht met de curatoren die in het artikel aan het woord komen om te horen wat hun verhaal is en hen er op te wijzen dat ze met al hun vragen bij UWV terecht kunnen, net zoals alle werkgevers die meer willen weten over de NOW. Ook is aangegeven dat zij vermoedens van fraude uiteraard altijd kunnen melden bij UWV.

Het artikel zelf geeft overigens niet altijd een juiste uitleg van de NOW-regeling, van het begrip misbruik en de manier waarop UWV daarmee omgaat. UWV herkent zich op veel punten niet in het artikel. Lees de schriftelijke reactie op het artikel van Follow The Money in de volgende link: <https://www.uwv.nl/overuwv/Images/algemene-reactie-uwv-ftm.pdf> ■





VOORZITTER COLLEGE VOOR DE RECHTEN
VAN DE MENS, ADRIANA VAN DOOIJEWEEFT:

'Iedereen discrimineert, dat zit nu eenmaal in onze aard'

Systematische uitsluiting van mensen komt voort uit bewuste, maar vaak ook uit onbewuste discriminatie en racisme, stelt **Adriana van Dooijeweert**, voorzitter van het College voor de Rechten van de Mens. In het kader van het project Institutioneel Racisme voert zij ook overleg met UWW. 'Discriminatie en racisme – of ze nu bewust of onbewust plaatsvinden – hebben ongelooflijk grote gevolgen voor mensen en de samenleving.' ►

TEKST **ELS WIEGANT** | BEELD **BRAM PETRAEUS**





Gelijke behandeling

Hoogste aantal verzoeken

In 2020 ontving het College voor de Rechten van de Mens het hoogste aantal verzoeken sinds de oprichting. Mensen deden vaker dan voorheen een verzoek om een oordeel over discriminatie op grond van ras.

638 verzoeken om een oordeel in 2020



Ras



Handicap



Geslacht

De drie
meest gemelde
discriminatiegronden

Coronavragen

In 2020 heeft het College 468 meldingen geregistreerd waarin verwezen werd naar corona. Vragen gingen over verschillende onderwerpen: demonstratievrijheid, vaccinatiebeleid, maar ook werk.

In 40 procent van de oordelen stelde het College vast dat er sprake was discriminatie.



Situaties

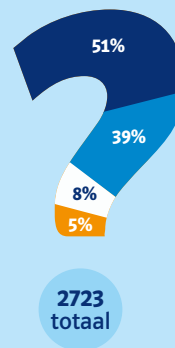
De meeste vragen over gelijke behandeling gingen over werksituaties. Zoals werving en selectie of arbeidsvoorwaarden.



Werk



Goederen
en diensten



School



Sociale
bescherming

27
2019

60
2020

Het aantal verzoeken op grond van **nationaliteit** is verdubbeld.

Discriminatie op basis van ras

In totaal kreeg het College vorig jaar 535 vragen en meldingen over de discriminatiegrond ras. Dat is zowel in absolute als relatieve zin meer dan in 2019.

11% meer meldingen op grond van ras



► ***Wat is institutioneel racisme en discriminatie eigenlijk?***

'Daarover is de discussie "ongoing". Waar het om gaat is dat – niet alleen in de handelswijze van mensen, maar ook in het beleid, de regels en de gebruiken – bepaalde groepen worden uitgesloten of benadeeld vanwege hun ras, geslacht, seksuele gerichtheid of geloof. Dat kan bewust én onbewust gebeuren.

De begrippen racisme en discriminatie worden in de maatschappelijke discussie vaak door elkaar gebruikt. De Pieten-discussie gaat over ras, maar ook over afkomst. Lhbt'ers beschouwen hun discriminatie als racisme. Als College zien we in ieder geval dat het in de hele breedte van de maatschappij gebeurt: op de arbeidsmarkt, de woningmarkt, het onderwijs en de zorg. Sectoren waar iedereen mee te maken kan krijgen.'

ALGEMENE WET GELIJKE BEHANDELING

Artikel 1 van de Grondwet is een algemene bepaling die het de overheid verbiedt om haar burgers te discrimineren. Om het recht op een gelijke behandeling te garanderen is dit artikel uitgewerkt in diverse wetten. Een daarvan is de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB). De wet is in 1994 in werking getreden en biedt bescherming aan mensen die gediscrimineerd worden op grond van godsdienst of levensovertuiging, politieke gezindheid, ras of afkomst, geslacht, zwangerschap, nationaliteit, hetero-, homo- of biseksuele gerichtheid of burgerlijke staat.

'ORGANISATIES
KUNNEN MET ONS
ONDERZOEKEN
IN HOEVERRE HUN
BELEID, DE UITVOERING
DAARVAN EN DE
WERKPROCESSEN
MENSEN UITSLUITEN'

Wat zijn de gevolgen van institutioneel racisme en discriminatie?

'Die zijn groot. Mensen lopen het risico op uitsluiting of benadeling. Voor individuele burgers kan het betekenen dat hun kans op een loopbaan kleiner wordt puur vanwege hun achternaam of omdat ze een hoofddoek dragen bijvoorbeeld. Het heeft ook gevolgen voor organisaties zelf. Als zij vormen van racisme en discriminatie niet aanpakken, ontnemen ze zichzelf de kans op een inclusieve en diverse werkvloer, op het binnenhalen van talenten.'

Mensen kunnen bij het College een klacht indienen als zij het vermoeden hebben dat zij door de overheid zijn gediscrimineerd. Krijgen jullie veel klachten over UWV?

'Nee. Wij hebben geen breed zicht op discriminatie en racisme bij uitvoeringsorganisaties zoals UWV. Dat heeft te maken met een ingewikkeldheid in de wet, waardoor we

alleen in specifieke gevallen bevoegd zijn om klachten over uitvoeringsorganisaties te beoordelen. Wij zouden graag zien dat de wet wordt vereenvoudigd. We zijn in gesprek met twee ministeries om onze taken uit te breiden. We mogen in ieder geval wél een oordeel vellen over het handelen van de Belastingdienst in het kader van de kinderopvangtoeslag. Dat heeft tot nu toe tot enkele tientallen klachten geleid, die we aan het onderzoeken zijn. Overigens weten we – ook uit de ervaringen in het buitenland – dat het aantal klachten dat wij ontvangen, slechts het topje van de ijsberg is.'

Wat kunnen organisaties doen om institutioneel racisme en discriminatie te voorkomen?

'Onlangs zijn we begonnen met het project Institutioneel racisme. In het kader daarvan voeren we gesprekken met diverse overheidsorganisaties, met het doel om de aandacht voor racisme en discriminatie te vergroten. Organisaties kunnen onderzoeken in hoeverre hun beleid, de uitvoering daarvan en de werkprocessen mensen uitsluiten. Ook kunnen ze naar hun personeelsbeleid kijken: is dat voldoende divers en inclusief? UWV loopt hierin een beetje voorop omdat zij ons, aan het begin van dit project, zelf al hadden benaderd. UWV wil onderzoeken hoe ze de mensenrechten in hun organisatie en beleid beter kunnen borgen. Een van de dingen waarnaar zal worden gekeken is hoe er met meldingen en klachten over discriminatie wordt omgegaan. Belangrijk ook: hoe worden ze doorvertaald naar de dagelijkse praktijk om ze te voorkomen? ►



‘WIJ ZIJN
PROFESSIONALS DIE OP
EEN LAAGDREMPELIGE
EN VEILIGE MANIER
AAN BEWUSTWORDING
WERKEN’

MELDINGEN OVER UITVOERINGSORGANISATIES

Wie zich door een uitvoeringsinstantie gediscrimineerd voelt, kan ook bij het College een klacht indienen. Zo'n klacht wordt een 'verzoek om een oordeel' genoemd. Met dit verzoek wordt het College gevraagd om de klacht te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Het College is bevoegd eenzijdig overheidshandelen te toetsen als aan twee voorwaarden wordt voldaan:

1. De discriminatieklacht betreft overheidshandelen bij 'sociale bescherming', waaronder sociale zekerheid en sociale voordelen, en
2. De klacht gaat over discriminatie op grond van ras (huidskleur, afkomst en nationale of etnische afstamming).

Voorbeelden van ander overheids-optreden dat 'sociale bescherming' betreft en waarover het College kan oordelen zijn:

- Toeslagen zoals kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, zorgtoeslag
- Studiefinanciering
- (Bijstands)Uitkeringen
- Indicatiebesluiten op grond van de wet langdurige zorg
- Huisvestingsbeleid

Klachten kunnen worden ingediend via een speciaal formulier op de website van het College voor de Rechten van de Mens.

- ▶ En, heel belangrijk, zorg dat je een divers personeelsbestand hebt. Niet om daarmee een vinkje te kunnen zetten achter een verplichting, maar omdat het ontzettend belangrijk is de discussie over discriminatie en racisme ook in je eigen organisatie te kunnen voeren. Niet alleen met mensen van dezelfde achtergrond, maar breder.'

Welke hulpmiddelen biedt het College (uitvoerings)organisaties aan?

'Organisaties kunnen ons bijvoorbeeld vragen om voorgenomen beleid te toetsen op de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB). We hebben ook een training waarin we aan organisaties uitleggen hoe bewuste en onbewuste vooroordelen en stereotiepe denkbeelden over groepen de keuzes bij werving en selectie beïnvloeden. Want feit is dat iedereen discrimineert, dat zit nu eenmaal in de mens.

Daarnaast wordt aandacht besteed aan hoe je kunt voorkomen dat die - onbedoelde - discriminatie meespeelt in je besluitvorming als uitvoeringsorganisatie. Het Kabinet heeft

gezegd: het zou goed zijn als ambtenaren van de Belastingdienst onze training gaan volgen, maar ook medewerkers van andere uitvoeringsorganisaties, zoals UWV.'

Zitten die daarop te wachten?

'Ik maak inderdaad wel een kanttekening. De - terechte - aandacht voor de gedupeerden van de Toeslagenaffaire leidt bij burgers tot veel wantrouwen in overheidsinstaties. Wat je met zo'n training niét wil, is dat medewerkers van die overheid - die voor het overgrote deel met veel inzet en professionaliteit hun werk doen - het gevoel krijgen dat zij de boosdoener zijn en óók nog eens op cursus moeten omdat ze zouden discrimineren. Draagvlak is belangrijk. Daarom zijn onze trainers professionals die op een laagdrempelige en veilige manier aan die bewustwording werken. Samen met een organisatie werken ze toe naar een handelingsperspectief dat bij haar past.'

Nog andere ondersteuning in de pen?

'We komen dit jaar tevens met een handreiking risicoprofielen. Bijna alle grote uitvoeringsorganisaties, ook UWV, gebruiken die om gericht naar bijvoorbeeld fraude te zoeken. Soms gebeurt dat handmatig, maar steeds vaker worden daarvoor algoritmes gebruikt. Daar kunnen verborgen elementen van discriminatie en racisme in zitten. Met de handreiking willen we organisaties daarvan bewust maken. UWV heeft er al belangstelling voor getoond.' ■

ERVARINGSDESKUNDIGEN

1

'Na jarenlang wangedrag als adolescent kreeg ik eindelijk een psychiater die mij zag als mens. Wel vond hij me met mijn ADHD en antisociale gedrag dusdanig gestoord dat ik 'nooit betaald werk zou vinden'. De arbeidsdeskundige van UWV trok dezelfde conclusie: ik was voor 100 procent arbeidsongeschikt en kreeg Wajong. Na stevig aandringen belandde ik toch in een re-integratietraject en kreeg een coach die me kon helpen bij het opzetten van een eigen bedrijf. Ik had ook een unique selling point: ik kon mijn eigen 'gestoordheid' inzetten om andere mensen te helpen. Daaruit is Hulp bij ADHD ontstaan. Het bedrijf is pas echt gaan groeien nadat ik kleine lezingen had gegeven op pabo-opleidingen, waar ik bij toeval voor werd gevraagd. Die lezingen waren dusdanig succesvol dat ik spontaan cliënten kreeg. Ik werk tegenwoordig met zes mensen samen, en we helpen mensen met allerlei soorten psychologische problematiek, vooral met ADHD. Bij ons kunnen mensen die zijn vastgelopen in ieder geval hun verhaal delen met mensen die ze begrijpen. Dat sterkt ze uiteindelijk in hun zelfvertrouwen.'

Wie

Arno de Poorter (39)

Werkt als

Eigenaar Hulp bij ADHD

'IK KREEG TE HOREN
DAT IK NOOIT BETAALD
WERK ZOU VINDEN'





'DANKZIJ DE MAATWERKPLAATS KON MIJN KLANT ZIJN AMBITIES WAARMAKEN'

RICHARD DE ROOIJ
ADVISEUR INTENSIEVE DIENSTVERLENING UWV

WERKEN VOLGENS DE GEEST VAN DE WET

De Maatwerkplaats van UWV kreeg in november 2020 een officiële status. Het doel: collega's binnen de organisatie bij elkaar brengen om klanten die tussen wal en schip dreigen te vallen te helpen. De klanten die worden behandeld door de Maatwerkplaats hebben twee gemene delers: mensen lopen vast in 'het systeem' en er is geen standaardoplossing.

Het idee lag al een aantal jaar bij de SVB, dat met Garage De Bedoeling als een van de eerste uitvoeringsorganisaties 'problemen' van collega's en klanten in een groep behandelden. Met blauwe overalls aan. [Jaap van Dooren](#), landelijk coördinator van de Maatwerkplaats UWV, ondersteunde het initiatief en begon de afgelopen jaren ook een netwerk. 'We hadden geen blauwe overalls aan, maar zagen wel echt iets in het idee van klanten helpen. Dat bespraken we vervolgens met een van de directeuren, en vanaf dat moment is het balletje gaan rollen.'

Inmiddels bestaat het kernteam uit negen UWV'ers. 'We hebben nu 145 casussen in behandeling genomen, waarvan al meer dan 90 zijn opgelost.' Zo werkte Van Dooren samen met [Richard de Rooij](#), adviseur intensieve dienstverlening bij UWV. Een klant van De Rooij kreeg, met hulp van de Maatwerkplaats, een passend re-integratietraject bij De Bouwloods. 'Daarmee kon hij zijn ambities waarmaken: timmerman worden.' ■



**'WE HEBBEN
INMIDDELS ZO'N
90 CASUSSEN
OPGELOST'**

JAAP VAN DOOREN
COÖRDINATOR LANDELIJKE MAATWERKPLAATS UWV



'VAN MIJ MOGEN MENSEN BEST EEN BEETJE UITRAZEN'



SOPHIE VAN ALPHEN
KLANTADVISEUR
WERKNEMERSDIENSTVERLENING
UWV GOES

'Een klantadviseur moet kunnen luisteren, empathisch vermogen hebben, goed kunnen communiceren en vriendelijk zijn. Bovenal staat de klant altijd op nummer één. Ook als die boos is en het door de emotie in eerste instantie moeilijk is een gesprek te voeren. Van mij mogen mensen best een beetje uitrazen. Vaak voelen ze zich onbegrepen. En het gaat dikwijls om hun uitkering en dus hun inkomen. Aan jou de taak om samen tot een oplossing te komen. Dat lukt in de meeste gevallen,

want de meeste klanten zijn gewoon fatsoenlijk en redelijk. Dagelijks heb ik tussen de 50 en 60 gesprekken. Het gaat in deze tijd natuurlijk vooral over corona. Mensen die ziek zijn geworden, mensen die een uitkering moesten aanvragen. Dat gaat logischerwijs gepaard met emotie. Iemand die een dierbare heeft verloren of zelf in het ziekenhuis heeft gelegen. Dan is een luisterend oor net zo belangrijk als het zakelijk bedienen van de klant.'



'AAN DE TELEFOON BEN IK ALTIJD ZO OPRECHT MOGELIJK'



SIMO MEKOUAR
KLANTADVISEUR
WERKGEVERSDIENSTVERLENING
UWV ALMERE

'Toen ik in juni vorig jaar bij UWV begon, was het meteen razend druk. En nog steeds is het erg druk. Soms heb ik een werkgever in tranen aan de lijn. Zwaar geëmotioneerd omdat hij zijn bedrijf failliet heeft zien gaan. Ik moet eerlijk bekennen: dat raakt me oprecht. Het zorgt er voor dat ik echt enorm gemotiveerd ben in mijn functie als klantadviseur. Mensen mogen gerust boos en emotioneel zijn. Het zijn en waren voor werkgevers, net als voor werknemers, heel heftige tijden. Dan mag van jou worden

verlangd dat je daar oog en oor voor hebt. Dat begint voor mij met goed luisteren. Niet de verkeerde dingen zeggen omdat je niet geconcentreerd bent en het verhaal maar half hebt gehoord. Het enige dat op dat moment telt is de vraag of het probleem van de klant. Aan de telefoon ben ik altijd zo oprecht mogelijk. Als je een quasi-geïnteresseerde houding aanneemt, horen ze dat aan de andere kant van de lijn dat je nep bent. Dat weet ik zeker. Je stem en je houding moeten overtuigend zijn.'



UWV & HORNBACH

SAMEN de juiste mensen WERVEN

TEKST **FLORIS DOGTEROM** | BEELD **IVO VAN DER BENT**

Hornbach, de bouwmarkt met de bekendste reclamejingle van Nederland, opent de ene na de andere vestiging. Een jaar voor een opening begint een projectteam van Hornbach en UWV met het wervingsproces voor nieuw personeel. **Harald de Ruijter**, HR-manager bij Hornbach Bouwmarkt Nederland, en **Betsie Gerrits**, hoofd Werkgeversdienstverlening bij het WERKbedrijf van UWV, over de samenwerking en werven tijdens én post-corona. ►







► ***Sinds wanneer werken Hornbach en UWV samen en hoe ziet de samenwerking eruit?***

De Ruijter: 'De samenwerking is begonnen ten tijde van de opening van de vestigingen in Den Haag en Amsterdam in 2016. Voor elke nieuwe vestiging hebben wij circa 200 nieuwe medewerkers nodig. Wij besloten om UWV hierbij te betrekken, omdat UWV veel kennis van zaken heeft over de lokale arbeidsmarkt. De Amsterdamse klant is anders dan de Enschedese klant en daar zoeken we de juiste medewerkers bij. UWV weet heel goed wat bij ons past.'

Gerrits: 'Ongeveer een jaar voordat Hornbach een nieuw filiaal opent, zetten we samen een regionaal projectteam op. We hebben inmiddels een draaiboek dat we elke keer zo "uit de kast kunnen trekken". Via het regionale WerkgeversServicepunt betrekken we ook meteen de gemeenten erbij. Gezamenlijk gaan we dan op zoek naar geschikte kandidaten.'

Wat voor medewerkers zoekt Hornbach voor zijn bouwmarkten?

De Ruijter: 'Dat varieert van caissières tot verkoopmedewerkers en logistiek medewerkers, van alle leeftijden. Onze jongste medewerker is 16, de oudste 71 en waar de gemiddelde leeftijd in de retailsector 27 is, is die bij ons 37. Drie weken geleden hebben we weer iemand van 63 aangenomen. Hij had van alles gedaan: van militair en verpleegkundige tot zeevarende. Zijn laatste baan was taxichauffeur voor bejaarden. Maar vanwege de coronacrisis kwamen veel ouderen niet meer buiten en werd zijn contract niet verlengd. Wij kijken niet in de eerste plaats naar iemands leeftijd, maar naar wat hij of zij kan en deze man was duidelijk heel veelzijdig. Wij nemen graag ook oudere mensen uit de bouw aan, die bijvoorbeeld vanwege de fysieke belasting niet meer op de steiger kunnen staan. Maar ze

hebben wel ontzettend veel kennis. Ze moeten alleen nog leren met klanten om gaan, maar dat is makkelijker dan het verwerven van vakkennis. Deskundig advies geven is een van onze vijf bouwstenen, naast het grootste assortiment, de grootste voorraad, uitgebreide service en de laagste prijsgarantie. Daar onderscheiden we ons mee.'

Neemt Hornbach via UWV ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan?

De Ruijter: 'Ja, maar daar wachten we wel mee tot een vestiging een tijdje draait. Het inwerken is bij een nieuwe vestiging een intensief traject, dat moeilijk kan zijn voor bijvoorbeeld mensen met een leerachterstand.'

Gerrits: 'De definitie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt is breed. Die medewerker van 63 die net bij Hornbach is begonnen, valt daar op basis van zijn leeftijd



ook onder. Voor Harald heeft die man helemaal geen afstand tot de arbeidsmarkt en is heel goed inzetbaar, maar het blijkt toch dat oudere werkzoekenden lastiger aan een baan komen.'

Hoe ziet het wervings- en inwerkproces eruit en veranderde corona daar nog iets aan?

De Ruijter: 'Volgens het draaiboek stelt UWW normaliter een locatie ter beschikking, waar we presentaties geven voor potentiële medewerkers. Daarna houden we speeddates, waarbij we soms samen en soms apart met de kandidaten praten. Vanwege corona hebben we nu veel speeddates digitaal gedaan. Het tweede gesprek was wel face-to-face, uiteraard met inachtneming van de coronamaatregelen. Vervolgens worden de nieuwe medewerkers een paar maanden ingewerkt bij een bestaande vestiging.'

Hornbach en UWW werken nu zes jaar succesvol samen bij het plaatsen van medewerkers. Wat is de sleutel tot dit succes?

De Ruijter: 'In één woord: enthousiasme. UWW begrijpt ons en werkt graag met ons samen.'

Gerrits: 'Dat vind ik heel leuk om te horen. Voor ons is iedere opening van Hornbach weer een feestje, natuurlijk omdat we veel mensen aan werk kunnen helpen, maar ook omdat het weer een nieuwe stap is in het opbouwen van een langdurige relatie. Wij zijn heel blij met Hornbach, want ze hebben voortdurend mensen nodig.'

De Ruijter: 'Dat klopt - we hebben altijd vacatures. Daarom stellen we het ook zeer op prijs dat UWW ons benadert zonder dat wij daar eerst om vragen: 'We hebben iemand met vakkennis die jullie misschien goed kunnen gebruiken.'

Wat levert de samenwerking tussen Hornbach en UWW voor beide partijen op?

Gerrits: 'Wij willen heel graag zoveel mogelijk mensen laten deelnemen aan het arbeidsproces. Er is er vraag naar personeel, maar dat is niet zomaar voorhanden. Als UWW willen wij er alles aan doen om die mismatch op de arbeidsmarkt zo klein mogelijk maken. Daar moeten beide partijen soms wel wat extra werk in steken. Als kandidaten wel affiniteit met een bepaalde functie bij Hornbach hebben, maar niet over de juiste kwalificaties beschikken, dan bieden wij allerlei mogelijkheden om ze geschikt te maken voor die functie, bijvoorbeeld in de vorm van opleidingen.'

De Ruijter: 'Wij zoeken continu mensen in een lastige arbeidsmarkt. UWW weet die mensen te vinden. We krijgen keer op keer de juiste kandidaten.'



► **Hornbach opent de komende twee jaar weer twee nieuwe vestigingen. Zal de werving van nieuwe medewerkers post-corona makkelijker of moeilijker worden?**

De Ruijter: 'De arbeidsmarkt was vóór de coronacrisis al grillig. Ik verwacht dat die na corona alleen maar grilliger wordt en dat de werkloosheid zal dalen naar het laagste punt ooit. Dus ja, werknemers vinden zal een nog grotere uitdaging worden. We denken ook dat een aantal mensen uit de horeca, die nu bij ons werken, zullen terugkeren naar de horeca.'

Gerrits: 'Het aantal WW-uitkeringen daalt al voor de derde maand op rij. Vergeleken met april 2020 zijn het er zelfs 9 procent minder. En hoewel de spanning op de arbeidsmarkt eind 2020 nog altijd gemiddeld was, geven de eerste cijfers van 2021 aan dat we richting een krappe arbeidsmarkt gaan.'

We verwachten dat de krapte verder toeneemt als de maatregelen worden versoepeld.'

In hoeverre is de samenwerking tussen Hornbach en UWV uniek te noemen?

Gerrits: 'Met circa 250 grote landelijke werkgevers hebben we soortgelijke afspraken, waarbij ze allemaal één aanspreekpunt hebben bij ons Landelijk WerkgeversServicepunt. Met 120 van die werkgevers hebben we de samenwerking geformaliseerd in een overeenkomst, iets wat met Hornbach ook in de pijplijn zit. De afspraken die we maken met de verschillende werkgevers zijn altijd maatwerk en hebben een landelijke dekking. Het is voor de werkgever fijn om in één keer afspraken te kunnen maken die voor alle vestigingen gelden. Zo'n

samenwerkingsovereenkomst verandert verder overigens niet zo heel veel, hoor. Je moet het meer zien als een huwelijk nadat je al een aantal jaar hebt samengewoond, waarbij je vastlegt wat je van elkaar kunt verwachten, bijvoorbeeld op het gebied van opleiden, het plaatsen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en jobcoaching.' ■

HORNBACH NEDERLAND

Het van oorsprong Duitse Hornbach heeft in Nederland vijftien bouwmarkten. Nummer zestien (Apeldoorn) en zeventien (Enschede) worden respectievelijk dit jaar en volgend jaar geopend. Hornbach Nederland heeft ruim 3.000 medewerkers in dienst, en biedt daarnaast aan een grote groep mensen werk in de vorm van onder meer uitzend- en payrollcontracten.

'Ik heb al behoorlijk wat meegemaakt in mijn leven, en daarom ben ik ervaringsdeskundige op verschillende gebieden. Zo geef ik positiviteits- en sollicitatietrainingen bij Yu en Mi. En ik werk als ervaringscoach bij de stichting Hart Voor Vrouwen op het gebied van huiselijk geweld en seksueel misbruik. Mijn ervaringen in het kort: op mijn 21e was ik zwanger, moest ik alleen verder doordat mijn vriend gewelddadig was en had ik tot overmaat van ramp geen dak meer boven m'n hoofd. Ik was mijn baan als receptioniste kwijtgeraakt en kon mijn huis niet meer betalen. Ik kwam uiteindelijk in de schulden terecht. Tijd om te wanhopen was er niet. Er moest een oplossing komen voor mij en mijn kind. Wat mij in die periode - en eigenlijk mijn hele leven - heeft geholpen, is mijn positieve manier van denken en dat ik om hulp durf te vragen. Die kracht gebruik ik nu in mijn coachingspraktijk, die ik anderhalf jaar geleden op poten heb gezet. 'Wat wil ik, wat kan ik en wie ken ik?' waren de vragen die ik in de moeilijkste periodes aan mezelf heb gesteld. Ik stel ze nu ook aan mijn cliënten. Voor mij geldt dat ik mensen wil helpen aan werk waarop ze trots zijn en waardoor ze groeien. En ik wil mensen laten zien dat er altijd hoop is.'

Wie

Yumila de Freitas (32)

Werkt als

Eigenaar praktijk Yu en Mi

**'IK WIL MENSEN
LATEN ZIEN DAT ER
ALTIJD HOOP IS'**





UWV ALS PARTNER VAN PRIMARK

Als Primark een paar honderd medewerkers zoekt voor een nieuw filiaal, dan stapt het kledingbedrijf altijd eerst naar UWV. Het is een van de succesvolle voorbeelden van publiek-private samenwerking.

‘Vóórdat we vacatures plaatsen, gaan we altijd eerst naar UWV’, zegt [Michelle Stelling](#), HR-manager van Primark Benelux. ‘Als wij een nieuwe winkel openen, zoals hier in Rotterdam, hebben we in een keer honderden mensen nodig. We willen mensen met een ‘afstand tot de arbeidsmarkt’, in dit geval werklozen, aan het werk helpen. Die maatschappelijke betrokkenheid zit in ons dna.’

UWV'er [Hassan Kaddouri](#) schakelt als Landelijk Adviseur Werkgeversdiensten regelmatig met Primark om mensen aan het werk te helpen. ‘Zes maanden voordat er een nieuwe winkel opent, vormen het landelijk WerkgeversServicepunt (WSP) en Primark samen een projectteam dat kennis van zaken van de arbeidsmarkt heeft. Dan zoeken we in onze bestanden naar mensen die van aanpakken weten, gemotiveerd zijn en met klanten kunnen omgaan.’ Wat de samenwerking oplevert? ‘Heel eenvoudig’, zegt Kaddouri. ‘Wij willen zoveel mogelijk mensen aan het werk zien. In de loop der jaren hebben we daarom 2.400 mensen bij Primark kunnen plaatsen.’ ■

PRIMARK
ROTTERDAM

**'ALS WE EEN NIEUWE
WINKEL OPENEN,
HEBBEN WE HONDERDEN
MENSEN NODIG'**

MICHELLE STELLING
HR-MANAGER PRIMARK BENELUX

**'UWV BIETD GEMOTIVEERDE
AANPAKKERS DIE MET
KLANTEN KUNNEN OMGAAN'**

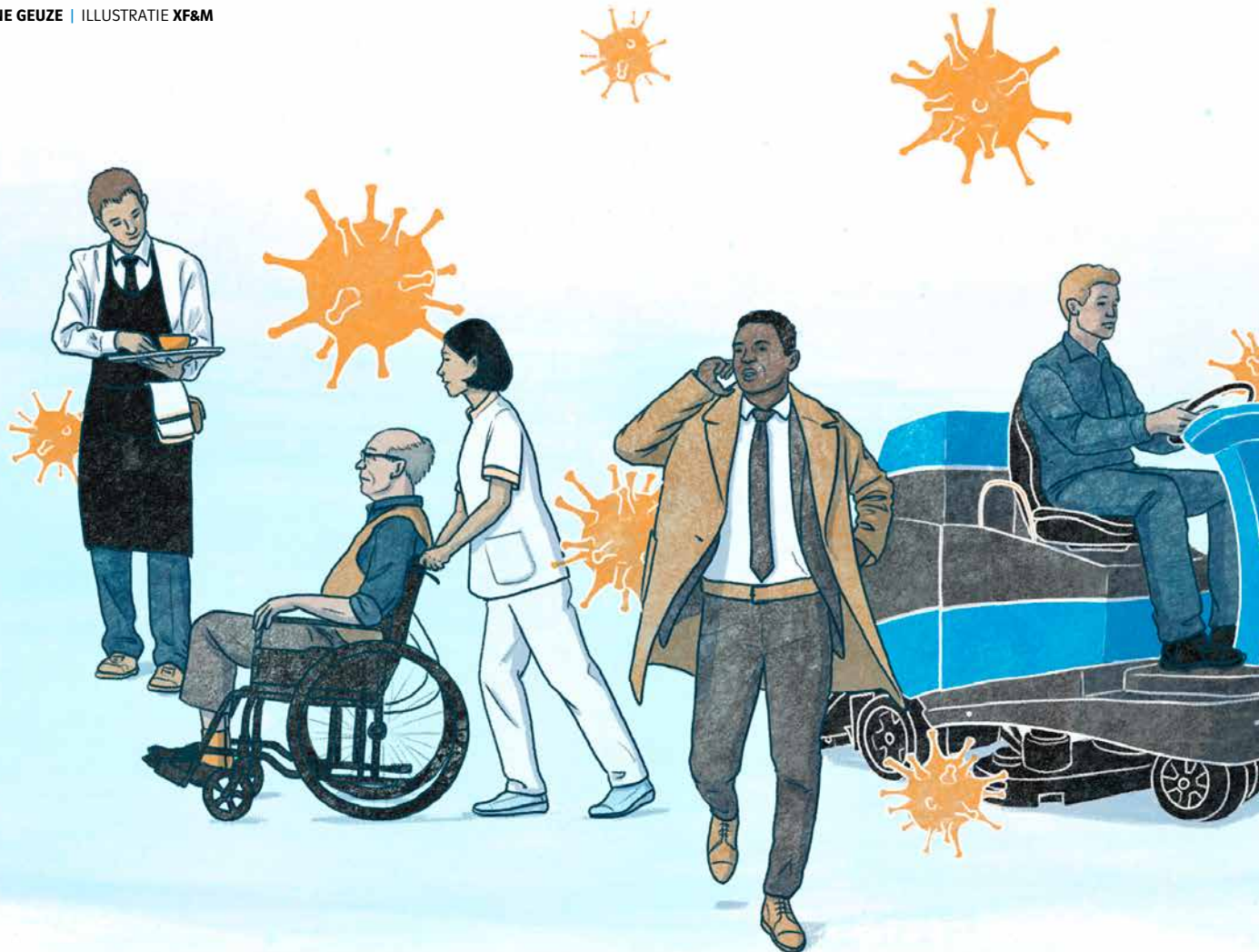
HASSAN KADDOURI
LANDELIJK ADVISEUR WERKGEVERSDIENSTEN UWV

**LET OP DE SOCIALE
AFSTAND OP
ROLTRAPPEN**
LEUNINGEN WORDEN
REGELEMATIG GEREIJD



HOE CORONA DE ARBEIDSMARKT OP Z'N KOP ZET

TEKST SUSANNE GEUZE | ILLUSTRATIE XF&M





Dat de arbeidsmarkt is veranderd door corona mag geen verrassing heten. Maar welke veranderingen zijn blijvend? En hoe houden we ook straks zoveel mogelijk Nederlanders aan het werk? We vragen het econoom en journalist **Mathijs Bouman**. 'Je kunt niet eindeloos iedereen blijven redden.'



TERWIJL MILJOENEN NEDERLANDERS staan te trappelen tot de samenleving weer écht opengaat, rijst een nieuwe prangende vraag: hoe gaat onze arbeidsmarkt eruit zien na de coronacrisis? Volgt alsnog een golf van faillissementen, werkloosheid en ingestorte sectoren, of komen we er met een paar schrammen vanaf? Toegegeven, het is een beetje koffiedik kijken. Maar goed nieuws, zegt econoom Mathijs Bouman: er zijn volop tekenen die wijzen op een snel herstel.

NOODREM

Als journalist voor landelijke media houdt Bouman de Nederlandse economie al jaren nauwlettend in de gaten. Hij is vaste columnist van Het Financieele Dagblad en 'huis-econoom' van Nieuwsuur. Ook is hij regelmatig als expert te gast bij RTL-Z, Jinek, Pauw en andere talkshows, en hij is auteur van boeken over economische crises.

Eén ding is zeker, zegt Bouman: de coronacrisis is 'van een totaal andere soort' dan eerdere recessies. 'De oliecrisis, het knappen van de internetzeepbel, de kredietcrisis; in al die gevallen zie je dat de economie van de rails is gelopen. Het kost dan veel moeite om 'm er weer op te krijgen. Door corona moest de trein op de noodrem trappen, maar hij staat nog wél op de rails.'

Daarin speelden de steunmaatregelen van de overheid een grote rol. 'Zonder de Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) hadden we wél grote ontslagrondes gehad, met name in sectoren die in lockdown moesten. Nu merken werknemers in vaste dienst nauwelijks iets van de crisis. Zij hielden gewoon hetzelfde inkomen, maar hadden door de lockdown veel minder uitgaven.'

ENORME VERSCHILLEN

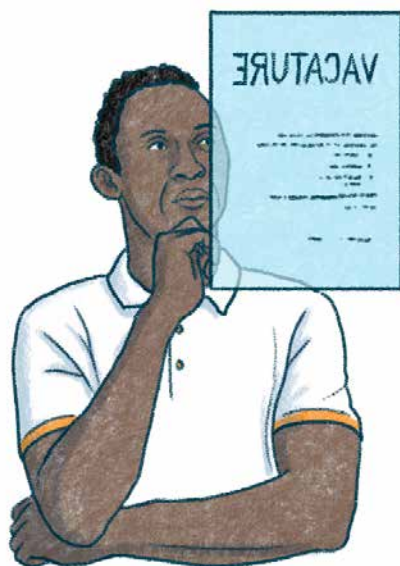
Dat is niet het enige punt waarop de huidige situatie uniek is. Bouman: 'Normaal dondert de economie bij een crisis in z'n geheel omlaag. Nu zie je per sector gigantische verschillen – en zelfs binnen sectoren. Kijk naar de foodbranche: supermarkten draaien hun beste jaar ooit, groothandels hebben het juist zwaar. Ook besteedden consumenten minder geld aan diensten, maar we kochten juist méér spullen. Toen niemand naar de kapper kon, schafte iedereen een tondeuse aan.'

Hoewel de arbeidsmarkt zich tot nu toe verrassend goed houdt, is de kans klein dat we straks volledig teruggaan naar het 'oude normaal'. Welke veranderingen kunnen we verwachten? En hoe houden we mensen ook in de toekomst aan het werk? Bouman deelt vijf inzichten. ▶

1.

Niet alle faillissementen komen door corona

'Vorig jaar gingen héél weinig bedrijven failliet - historisch weinig zelfs. Dat komt door de steunmaatregelen. Die gaan niet alleen naar ondernemingen die last hebben van corona, maar ook naar bedrijven waarmee het sowieso al minder goed ging. Om steun te krijgen, hoef je immers alleen maar aan te tonen dat je omzetsdaling hebt. Je kunt dus verwachten dat er wat faillissementen aan komen als de maatregelen worden afgebouwd, maar dat betreft vooral bedrijven die anders al eerder over de kop waren gegaan. Het idee dat ook veel ondernemingen die vóór corona gezond waren straks omvallen, hoeft niet te kloppen. Vorig jaar hebben Nederlanders in totaal 42 miljard euro aan spaargeld opgepot - meer dan ooit. Daarom zijn experts optimistisch over het economisch herstel: zodra we weer vrijuit mogen shoppen, zullen velen dat ook doen.'



2.

We krijgen meer banen én meer werkloosheid

'Ik verwacht dat we gaan profiteren van de krappe arbeidsmarkt die we hiervoor hadden. Eind 2019 stonden veel bedrijven nog te springen om personeel. Dat ligt ondernemers vers in het geheugen, en daardoor is men nu niet geneigd om werknemers op straat te zetten. Na een crisis zijn bedrijven meestal voorzichtig, maar nu heerst het gevoel: wanneer mogen we weer? Ook daardoor kun je verwachten dat de arbeidsmarkt zich snel herstelt. Het Centraal Planbureau (CPB) verwacht dat de werkloosheid wat oploopt, maar dat komt niet doordat er veel banen verdwijnen. Een deel van de mensen die vorig jaar thuis kwam te zitten, kiest er nu bewust voor om even niet te werken - denk aan professionals in de horeca. Pas als zij straks actief werk gaan zoeken, gelden ze volgens de definitie als werkloos. Zo kan het gebeuren dat de werkloosheid stijgt, terwijl het aantal banen óók toeneemt.'



3.

Besef wat je vraagt van carrièreswitchers

'UWV heeft lijsten met beroepen waar in de toekomst vraag naar is. Die arbeidsmarktstudies zouden we beter kunnen benutten. We roepen al jaren dat om- en bijscholing essentieel zijn, maar het gaat niet vanzelf. Werknemers die ontslagen worden, krijgen nu een transitievergoeding. Ooit was het idee dat dat een voucher zou worden, die je kon inzetten om jezelf een nieuwe kans op de arbeidsmarkt te geven. Maar in de praktijk is het een zak geld waarmee mensen drie maanden op de bank gaan zitten. Daar gaat veel tijd én geld verloren. Ik denk dat een snelle interventie, gecombineerd met een gulle transitievergoeding in de vorm van zo'n voucher, veel verschil kan maken. Maak omscholing minder vrijblijvend, en beloon mensen die weer naar school gaan - bijvoorbeeld met een hogere uitkering, of een vrijstelling van de sollicitatieplicht. Laten we eerlijk zijn: omscholen is niet makkelijk. Je vraagt nogal wat van iemand met twintig jaar werkervaring, om weer te beginnen op het niveau van een 18-jarige. Als dat niet hóeft, zullen de meesten het niet doen. Dus dan moet het maar met de wortel en de stok.'



4.

Maak omscholing makkelijker én neem het serieuzer

'We zijn er in Nederland niet goed in om mensen halverwege hun carrière van beroep te laten veranderen. Dat komt doordat onze Opleidings- en Ontwikkelingsfondsen sectorgebonden zijn. Ondernemers willen natuurlijk niet betalen voor personeel dat elders aan de slag gaat. Ik denk wel eens: nationaliseer die O&O-fondsen. Maak er één groot transitiefonds van, waarmee we mensen kunnen helpen met hun carrièreswitch. De grafimedia-sector geeft wat dat betreft het goede voorbeeld. Daar is al jaren krimp, en zij hebben nu als eerste gezegd dat ze hun fonds gaan gebruiken om ook mensen elders op te leiden. Dat is revolutionair. Omscholing serieus nemen betekent ook dat we het volwassenenonderwijs op mbo- en hbo-niveau naar een hoger plan moeten tillen. Later in je leven een tweede studie doen is nu ontzettend duur, en bovendien bestaan avondcolleges nauwelijks nog. Daar valt nog veel winst te behalen.'



5.

Kijk goed naar wie je probeert te redden

'Corona verandert de structuur van onze economie. Sommige sectoren worden waarschijnlijk blijvend kleiner; denk aan de zakelijke reisbranche. En als een sector moet krimpen, zal een aantal bedrijven het niet redden - hoe pijnlijk dat ook is. Het is natuurlijk zonde om bedrijven die we hebben gered in de crisis daarna alsnog failliet laten gaan. Wel zullen we onderscheid moeten maken tussen sectoren die nog een laatste zetje nodig hebben voordat ze weer op eigen benen kunnen staan, en sectoren die niet naar hun oude grootte teruggaan. We kunnen niet eindeloos iedereen blijven redden; af en toe moet je aan de boom schudden, zodat de dode takken eruit vallen. Of het goed of slecht gaat in een sector, heeft trouwens niet meteen effect op werknemers. Hun loon wordt immers gewoon doorbetaald. In Nederland kun je als werkgever niet zomaar zeggen: het gaat slecht in onze sector, we verlagen de lonen. Terwijl dat wel kan helpen om de arbeidsmarkt flexibeler te maken. Mensen uit krimpsectoren zijn dan eerder geneigd een nieuwe baan te zoeken - bijvoorbeeld in een bedrijfstak die juist mensen nodig heeft.' ■



CBS: VOORAL KRIMP IN BEDRIJFSTAK MET VEEL CONTACTEN TUSSEN MENSEN

Door de aanhoudende lockdown hadden de horeca (vooral hotels, restaurants, cafés en catering) en de vervoerssector (vooral passagiersvervoer) in het eerste kwartaal van 2021 opnieuw te maken met een grote krimp. Dat blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Het effect van de maatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus was vooral zichtbaar bij de bedrijfstak cultuur, recreatie en overige diensten. De zogeheten 'toegevoegde waarde' van deze bedrijfstak kromp met 36,5 procent. Binnen de zakelijke dienstverlening krompen vooral de uitzend- en reisbranche sterk. De toegevoegde waarde van de totale zakelijke dienstverlening kromp met 3,9 procent.

'In maart 2019 werden bij mij twee hersentumoren ontdekt. In de maanden daarvoor had ik al last van vreemde klachten. Ik kon opeens niet meer praten, en had uitvalsverschijnselen in mijn linkerschouder. Het was heftig om in die maanden in onzekerheid te verkeren over wat er aan de hand was. Toen ik eenmaal de diagnose kreeg, voelde dat onwerkelijk. Tijdens het gesprek met de neuroloog dacht ik: 'Gaat dit over mij?' Een van de tumoren drukte op mijn hersenstam en was daardoor levensbedreigend. Ik moest met spoed worden geopereerd. Na mijn operatie heb ik nog wekenlang in het ziekenhuis gelegen. Ik kon niet lopen of praten. Ik communiceerde door op een bord te schrijven. Dat voelde heel eenzaam. Muziek heeft me in die tijd veel geholpen. Met name het nummer Different Corner van George Michael.

Ik heb opnieuw moeten leren lopen en praten. Gelukkig ben ik inmiddels grotendeels hersteld en kan ik weer werken. In mijn functie als arbeidsdeskundige heb ik te maken met mensen die om verschillende redenen niet of nauwelijks kunnen werken. Ik ben zelf ook door dat proces gegaan, van niet kunnen werken tot langzaam weer opbouwen. Ik weet hoe het is. Nu zet ik die ervaring in, wanneer ik denk dat het helpt. Bijvoorbeeld om in een gesprek met een klant meer openheid te creëren. Mensen durven dan toch sneller hun eigen ervaring te delen, als ze weten dat er aan de andere kant van de tafel iemand zit die het begrijpt.'

Wie

Erwin van der Sloot (52)

Werkt als

Arbeidsdeskundige bij UWV

'LANGZAAM OPBOUWEN,
IK WEET HOE HET IS:
ZELF MOEST IK OPNIEUW
LEREN LOPEN'

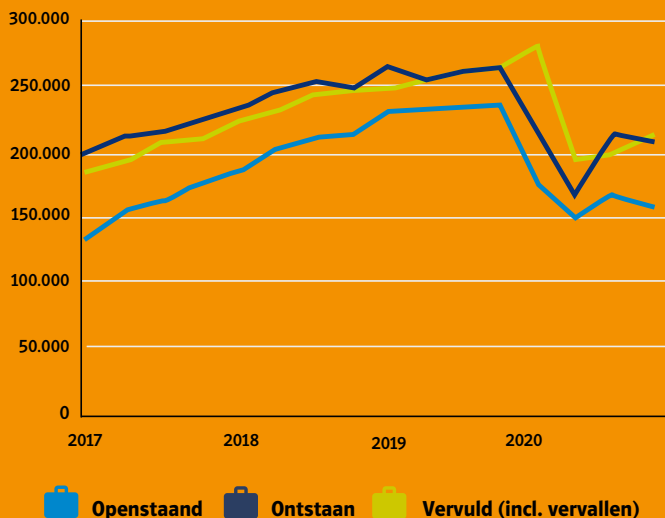




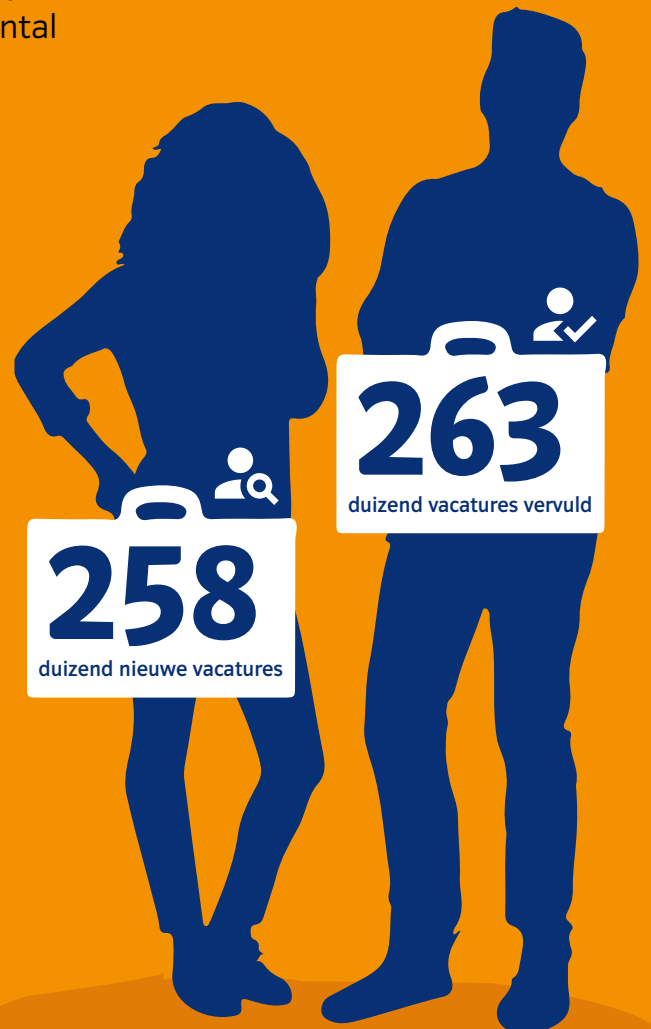
CORONACRISIS: ONTWIKKELING VACATUREMARKT

Door de coronapandemie is ook de Nederlandse vacaturemarkt flink veranderd. In welke regio's is de krapte het grootst geworden? Waar stonden het afgelopen jaar de meeste vacatures open en wat waren de verschillen per beroepsniveau? Een aantal belangrijke ontwikkelingen op een rij.

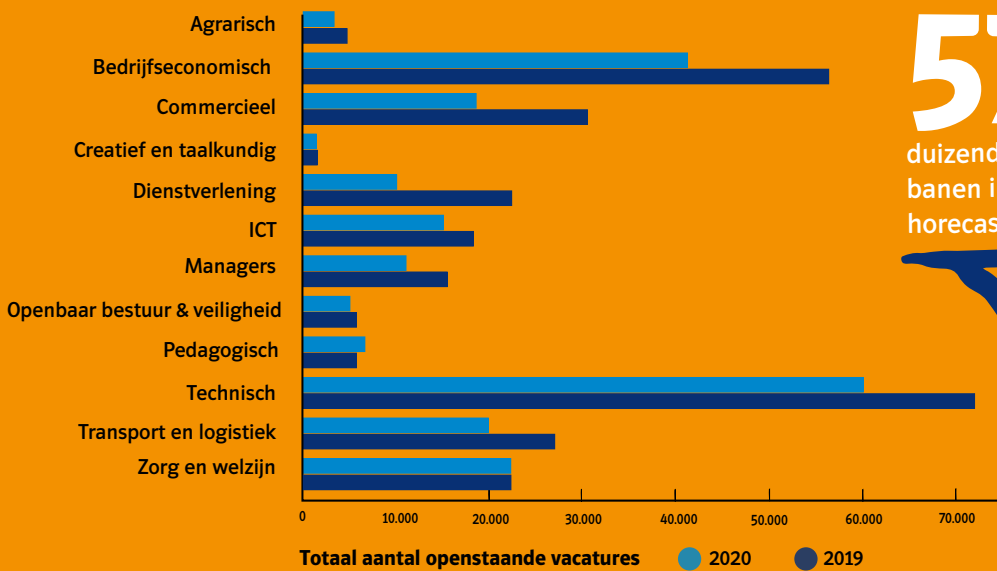
Vacatures 2017-2020



Het CBS telde eind december 2020 210.000 openstaande vacatures. Dat is een forse daling (-76.000) ten opzichte van 2019. In het vierde kwartaal van 2020 ontstonden 258.000 nieuwe vacatures en werden er 263.000 vacatures vervuld.



Vacatures naar beroepsklasse

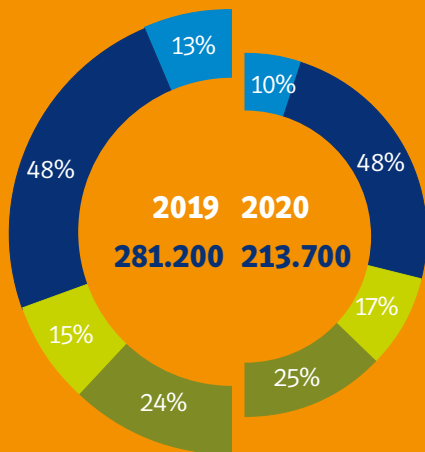


57

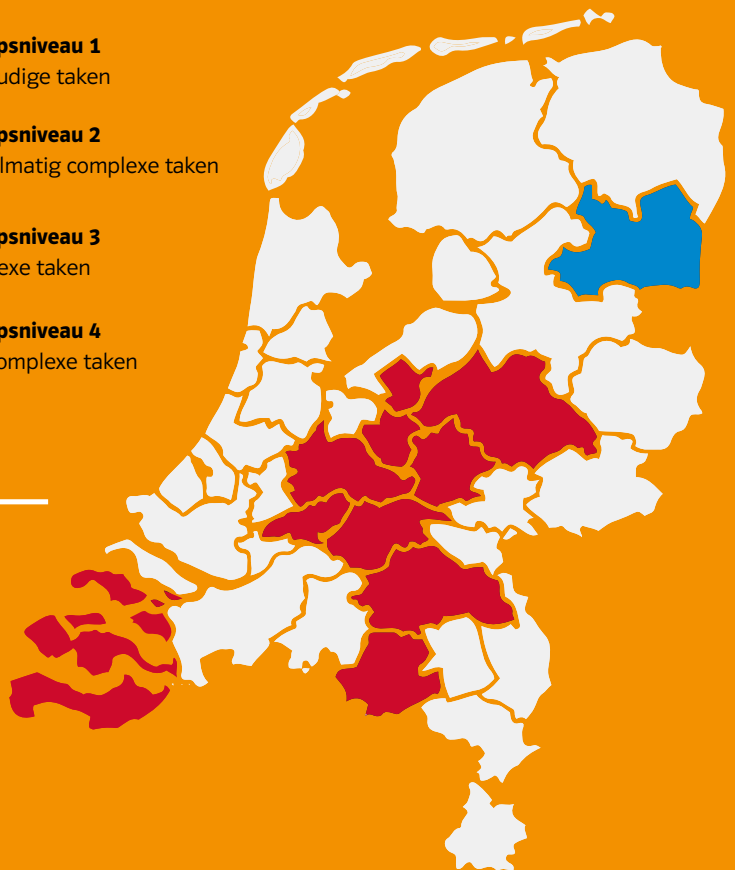
duizend minder
banen in de
horecasector



Vacatures naar beroepsniveau



-  **Beroepsniveau 1**
eenvoudige taken
-  **Beroepsniveau 2**
middelmatig complexe taken
-  **Beroepsniveau 3**
complexe taken
-  **Beroepsniveau 4**
zeer complexe taken



Arbeidsmarktkrapte per regio

Spanning is een maatstaf voor de verhouding tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Bij een groot aantal vacatures t.o.v. weinig werklozen spreek je van een krappe arbeidsmarkt.





SOFT SKILLS: Een gat in de (arbeids)markt

Hoe komen werkgevers erachter welke relevante vaardigheden kandidaten hebben geleerd in een ander beroep? Met de **skills-ontologie** heeft UWV een antwoord op die vraag.

TEKST **FLORIS DOGTEROM** | ILLUSTRATIE **VIJSELAAR & SIXMA**

HET IS EEN BEKEND VERHAAL: honderd-duizenden mensen zoeken een baan terwijl sommige sectoren van de arbeidsmarkt zitten te springen om personeel dat nauwelijks te vinden is. Die mismatch heeft deels te maken met de manier waarop vraag en aanbod op de arbeidsmarkt bij elkaar komen. Ruwweg samengevat: werkgevers kijken of het cv van een kandidaat overeenkomt met de functie-eisen in de vacature. Maar een beroep of opleiding in het cv zegt niet alles over de geschiktheid van een kandidaat. Misschien heeft hij in zijn huidige werk wel vaardigheden en ervaring opgedaan die goed toepasbaar zijn in een – op het eerste gezicht – heel andere baan.

ANDERE BENAMING

Met die gedachte als leidend principe werkt UWV momenteel aan een skills-ontologie, in samenwerking met onder meer CBS en TNO. 'We onderscheiden twee soorten skills,' zegt Lisan van den Beukel, arbeidsmarktadviseur bij UWV. 'Soft skills zoals analytisch denken, flexibiliteit en vermogen tot samenwerken. Daarvan bestaat al een dataset die door loopbaanadviseurs wordt gebruikt en wij ook in onze skills-ontologie opnemen. Maar hard skills als timmeren, broodbakken en klanten adviseren zijn nog niet beschreven. Dat doen wij nu op basis van de al

bestaande skills-ontologie van onze collega's van VDAB, de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding.' De skills-ontologie gaat CompetentNL heten en heeft een hybride AI-systeem (artificiële intelligentie) als basis. Het hybride schuilt hem erin dat de handmatig samengestelde skillset wordt gecombineerd met gegevens uit online vacatures. Van den Beukel verwacht dat er in de basisversie al vijfduizend skills in CompetentNL opgenomen worden. De skills worden op diverse manieren beschreven, want vaak zijn er verschillende benamingen voor dezelfde activiteit, zegt Van den Beukel, die een voorbeeld aanhaalt. 'De werkzaamheden 'plannen' en 'werkverdelingen maken' en 'productieprocessen plannen' hebben veel raakvlakken.'

HALVE ICT-ER

CompetentNL zal ook UWV helpen om werkgevers beter van dienst te zijn, verwacht Van den Beukel. 'Stel dat een garagebedrijf een monteur zoekt en alleen afgaat op het cv en de diploma's van een kandidaat. Dat diploma kan wel 20 jaar oud zijn, terwijl automonteur een totaal ander beroep is dan 10 jaar geleden. Hij is inmiddels een halve ICT-er. Als zijn skills goed beschreven staan in de systemen kan de werkgever zien wat hij allemaal heeft bijgeleerd.' Corona heeft

het belang van denken in skills alleen maar vergroot, vindt Van den Beukel. 'Er komen allemaal werkzoekenden op de arbeidsmarkt die een beroep hadden waar nu minder vraag naar is. Denk bijvoorbeeld aan de evenementenbranche. Die mensen moeten nu wat anders zoeken en de skills-ontologie kan hen daarbij helpen.' Een eerste basisversie van CompetentNL is eind dit jaar gereed voor testen en ontwikkelen van UWV-dienstverlening. De basisversie zal in 2023 binnen UWV worden vervangen. In 2022 wordt de versie doorontwikkeld met inbreng van alle betrokken partijen in Nederland. ■

SKILLS MATCHEN IN DE PRAKTIJK

De skills-ontologie is nog in de maak. In de praktijk komt skills-matchen nu al voor, zegt Frank Verduijn, regionaal arbeidsmarktadviseur bij UWV. 'In de financiële sector worden vacatures voor financieel adviseurs moeilijk vervuld. Het WerkgeversServicepunt (WSP) Holland Rijnland had voor een werkgever geen kandidaten die 100 procent matchten met de vacature. Het WSP had wél mbo'ers beschikbaar die ervaring hadden met klantadvies in een andere sector. Om in de financiële sector te mogen werken, zouden ze wel een opleiding moeten doen. De werkgever was bereid om die te betalen. Zo komen vraag en aanbod bij elkaar.'

STRESSBESTENDIG

PLANNEN

CREATIVITEIT

DURVEN

SENSITIEF






ALTIJD EEN PLEKJE VRIJ IN DE KEUKEN

Een intensief, compact lesprogramma en een koksexamen als opstapje naar een baan. Door de samenwerking tussen UWV, de ondernemers van Koksopmaat en tien grote horecabedrijven zijn in twee jaar tijd al bijna 250 mensen als kok aan de slag gegaan.

Het is een even simpele als bemoedigende boodschap die Jake Frijstein, Hoofd Leermeester van Koksopmaat, uitdraagt. 'Iedereen die ambitie heeft als toekomstig kok kan zich bij UWV aanmelden voor het project, en wij zorgen voor zogeheten cookcamps in Utrecht, Den Haag of Amsterdam. En uiteindelijk vinden we altijd een keuken waar de leerling tot zijn recht komt.' Frijstein is samen met ondernemer Jordy Slats een van de drijvende krachten achter de snelcursus, waarbij mensen in acht weken klaargestoomd om bij een serieus horecabedrijf te werken. 'De laatste vier weken van de daadwerkelijke opleiding gaan mensen aan het werk bij een bedrijf. En uiteindelijk is er een examen, waarmee ze een officieel SVH-diploma kunnen halen.'

Voor wie de opleiding dan precies bedoeld is? Frijstein: 'Voor iedereen. Je kunt het zo gek niet bedenken of ik heb ze in mijn keuken gehad. Van schoolverlaters tot hypotheekadviseurs.' Hoewel corona aanvankelijk roet in het eten gooide, krabbelt de horeca weer op. In de toekomst zullen meer koks nodig zijn, omdat velen iets anders zijn gaan zoeken. 'Wat dat betreft is dit een goed moment om in te stappen. Via Koksopmaat krijgen mensen een mooi opstapje naar deze branche.' ■



**'WE LEIDEN ALLERLEI
SOORTEN MENSEN OP: VAN
SCHOOLVERLATERS TOT
HYPOTHEEKADVISEURS'**

JAKE FRIJSTEIN
HOOFD LEERMEESTER KOKS OP MAAT



GROEI ALS KWEKER EN ALS MENS

TEKST **ROBBERT ROTH & MARTIN WAALBOER** | BEELD **MARTIN WAALBOER**

Al meer dan tien jaar heeft **Wilbert van Luenen** mensen met een afstand tot arbeidsmarkt in dienst. In zijn bedrijf Wilbert Stek helpen ze hem om de productie draaiende te houden. 'De samenwerking met arbeidsbeperkten geeft mij voldoening.'

TWINTIG JAAR GELEDEN begon **Wilbert van Luenen** met zijn stekbedrijf. In het begin met het kweken van Amaryllisbollen en perkgoed in een kleine huur kas. Inmiddels is het bedrijf flink gegroeid. Zo beslaat de kas inmiddels ruim 1,5 hectare grond en levert hij tientallen verschillende soorten stekken aan binnen-en buitenlandse klanten.

Tijdens de uitbreiding was Van Luenen op zoek naar nieuw personeel. 'We zijn in eerste instantie gaan samenwerken met een sociale werkplaats', vertelt Van Luenen. 'Daar kwamen wij in contact met twee Wajongers die graag bij ons aan de slag wilde. Zo is het balletje een beetje gaan rollen. Ik merkte dat de samenwerking met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt mij erg veel voldoening gaf. Toen zijn we de samenwerking met UWV aangegaan.'

Door de jaren heen heeft Van Luenen meerdere mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst gehad. Daar is nu een vaste groep van zes werknemers van over die al enkele jaren bij hem werkzaam zijn. 'Wat ik mooi vind om te zien is dat ze erg gegroeid zijn door de jaren heen. Je ziet ze vooral op sociaal vlak stappen maken. Zo waren ze erg onzeker toen ze bij



ons binnenkwamen. Bijna iedereen heeft zenuwen als je bij een nieuwe baan begint, maar bij hen was het nog eens drie keer zo erg. Je ziet hun vertrouwen groeien en zijn nu veel maar naar buiten gekeerd. Ze voelen zich echt onderdeel van het bedrijf, dat maakt me trots.'

Iedereen die via UWV bij Van Luenen werkt, wordt begeleid door een jobcoach. 'Dat vind ik eerlijk gezegd wel fijn. Zij weten precies hoe je deze mensen het best kunt begeleiden. Als er iets in de privésfeer is gebeurd, willen ze dat gevoel nog weleens meenemen naar hun werk. Een gesprek

met de jobcoach kan hen goed doen op dat moment. Voor mij als werkgever is het dan toch lastiger om ze te helpen, omdat ze tegen mij niet alles willen vertellen. Daarnaast heb ik geleerd dat het belangrijk is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoveel mogelijk gelijk te behandelen en niet te veel te pampieren. Dat kan averechts werken. Wat wel helpt is om een duidelijk takenpakket mee te geven. Ze kunnen veel verschillende taken uitvoeren, of het nou productiewerk is, onkruid plukken of transportwerkzaamheden. Het wordt alleen wat lastiger op het moment dat deze taken door elkaar gaan lopen.'

Het afgelopen coronajaar heeft Van Luenen een hoop energie gekost. 'Deze hele situatie heeft veel invloed gehad op onze werkzaamheden. We werken in een kas waar het lastig is om constant de 1,5 meter afstand te bewaren. Je bent dan meer bezig met politieagentje spelen om alles in goede banen te leiden. Ik voelde de druk om iedereen gezond te houden. Je kan bij een ziekmelding niet van iemand vragen om toch naar het werk te komen. Ik moet eerlijk zeggen dat ik wel naar het einde van de pandemie verlang. Zakelijk gezien gaat het weer de goede kant op, maar ieders gezondheid blijft toch het belangrijkste.'



'OOIT HAD IK DE WENS OM
IETS MET DIEREN TE DOEN,
MAAR DAT WERD HET NIET:
PLANTEN LIGGEN MIJ TOCH
OOK IETS MEER'

MATTHIJS

'Ik werk hier denk ik ongeveer twee jaar. Op school was ik al begonnen met planten. Ooit had ik de wens om iets met dieren te doen, maar dat werd het niet. Planten liggen mij uiteindelijk toch ook iets meer. Ik heb het hier heel goed naar m'n zin, het mooie is dat ik tijdens mijn werk kan luisteren naar podcasts of de radio.'



GERTINE

'Ik zit al in mijn vijfde jaar hier en ik wil nog langer blijven! Ik ken Wilbert al van de groepsstage van de praktijkschool. Eerst werkte ik in de zorg maar niveau 2 was teveel voor mij, daarna deed ik via UWW een traject waar uit kwam dat ik planten leuk vond. Vervolgens heb ik een groenopleiding gedaan. Ik ben nu stekmedewerker en het is hartstikke gezellig hier. We houden allemaal rekening met elkaar. Ik heb er elke dag weer zin in!'





**'IK HEB HIER VEEL
GELEERD, BLIJKBAAR HEB
IK GROENE VINGERS!'**

▲
KARIN

'Voorheen deed ik een zorgopleiding, maar ik vond dieren leuker. Nadat ik daarvoor een opleiding had gedaan, was er helaas geen werk in de dierenverzorging. Omdat ik natuurlijk wel graag wil werken, zijn het uiteindelijk de plantjes geworden. Hoewel ik meer connectie heb met dieren dan met planten, zijn planten ook interessant. In de 3,5 jaar dat ik hier werk heb ik enorm veel geleerd. Ik herken ze allemaal en weet hoe ik ze goed moet knippen. Blijkbaar heb ik toch ook groene vingers.'





WOUTER

'Ik heb een horecaopleiding op mbo-niveau gedaan, maar de horeca was uiteindelijk toch niks voor mij. Via UWV ben ik hier terechtgekomen. Dat paste wel, want ik had al eerder baantjes gehad in een tuincentrum dus ik wist al een beetje van groen af. Ik hou van lekker fysiek werken en ben echt op mijn plek hier. Ik doe van alles en nog wat in de kas. De werksfeer is goed, ik heb een relaxte baas, dus ben blij met mijn werk!'





ARIEKE

'Ik vind het leuk en gezellig hier. Ik heb enorm fijne collega's. We kunnen goed met elkaar praten. Mijn werkzaamheden bestaan vooral uit stekjes in de trays doen. Soms doe ik er wel 6.000 op een dag. Ik hou enorm van groen. Thuis heb ik ook best veel planten op de vensterbank. Wat dat betreft zit ik goed op mijn plek hier.'



Mobiliteitsteams

EEN INGRIJPENDE VERANDERING?

TEKST **ELS WIEGANT** | BEELD **DIMMEN VAN OTTERLOO - D&R FOTOGRAFIE**

De beweging richting een Nederland dat mensen beter faciliteert om aan het werk te komen en te blijven, vergt een lange adem. Maar als het aan **Ton Heerts** ligt, wordt het een ‘mooie en vrolijke’ beweging. Heerts is sinds 1 maart ‘bestuurlijk verbinder’ voor de oprichting van 35 regionale mobiliteitsteams.

HET HOEFT GEEN VERBAZING TE WEKKEN dat alle betrokken partijen juist Ton Heerts, tevens burgemeester van Apeldoorn, voor deze rol vroegen. Als voormalig voorzitter van de MBO Raad, vakbond FNV en de Stichting van de Arbeid (STAR), voormalig vice-voorzitter van de SER en oud-Tweede-Kamerlid voor de PvdA weet hij hoe de hazen lopen. ‘Dat ik op het verzoek inging, is omdat ik vind dat ieder mens het beste uit zichzelf moet kunnen halen en dat de overheid en werkgevers daar randvoorwaarden voor moeten scheppen. Mee kunnen doen, dat is belangrijk.’

ER IS EEN MOMENTUM

Het is Heerts’ opdracht om de (institutionele) belangen en de geldpotjes met elkaar te verbinden, met als uiteindelijk doel:

werkloosheid voorkomen of de duur ervan bekorten. Tegelijkertijd is het de bedoeling bedrijven te helpen om boventallig personeel naar ander werk te begeleiden en voldoende gekwalificeerd personeel te houden. Wat hem de afgelopen drie maanden is opgevallen, is de intrinsieke motivatie bij bestuurders om ‘er wat van te maken’. ‘Ik zie een oprechte wil om voorbij elkaars voordeur te kijken.’

Dat merkte hij ook tijdens het werkbezoek dat koningin Máxima, als lid van het Nationaal Comité voor Ondernemerschap, half mei aan de regio Rotterdam-Rijnmond bracht. ‘Daar zaten alle partijen aan tafel en dan zie je: er is een momentum en een grote bereidheid tot samenwerking.’

Die samenwerking is niet alleen nodig op landelijk niveau (bijvoorbeeld tussen de

ministeries van SZW, OCW en EZK) en op lokaal-regionaal niveau, maar ook tusslen die niveaus. ‘Daar zit wel wat spanning op’, zegt Heerts, ‘want lokale werkgevers en onderwijsinstellingen bijvoorbeeld willen flexibiliteit en maatwerk, terwijl op centraal niveau meer naar uniformiteit wordt gezocht. Daar moeten we gezamenlijk een weg in vinden. Een kwestie van geven en nemen en elkaar iets gunnen.’

GEEN RATJETOE WORDEN

Op lokaal-regionaal niveau moet maatwerk mogelijk zijn, zonder dat het een ‘ratjetoe’ wordt, vindt Heerts. Daarin ziet hij een ‘voortrekkersrol’ voor UWV. ‘Met zijn werkgeversservicepunten (WSP’s, red.) kan UWV eraan bijdragen dat het proces zo uniform mogelijk wordt ingericht. UWV is een cruciale



partner en heeft bijzondere expertise over het aan het werk helpen van mensen. Het heeft landelijke dekking en de goede band met zowel werkgevers als werknemers is een pre. Wat betreft kennis van de arbeidsmarkt heeft UWV bovendien toppers in huis.' Heerts staat positief tegenover de wens van UWV om zijn re-integratiediensten ook te kunnen aanbieden aan mensen die nog geen UWV-uitkering hebben. 'Dat werkzoekenden de expertise van UWV vroegtijdig kunnen benutten, vind ik prima. Je moet wel onderscheid maken tussen uitkeringsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden, want die laatsten kunnen al in beeld zijn bij de gemeente. In dat geval moeten UWV en gemeente het samen oppakken. Als sociale partners de expertise van UWV willen inhuren voor de re-integratie van werknemers

die met ontslag worden bedreigd, vind ik dat overigens ook best. De vorm maakt mij niet uit.'

WORTELSCHIETEN

Veel extra geld is niet direct nodig om de regionale mobiliteitsteams te realiseren, denkt Heerts. 'Het is meer een kwestie van zoeken in welke kamer van het huis het geld ligt. Belangrijk is het om budgetten te ontschotten, ervoor te zorgen dat partijen elkaar onder de motorkap financieel helpen en dat ze niet op hun eigen geldkist blijven zitten.' Het kan zijn dat daarvoor wetten moeten worden aangepast. 'Maar dat is eerder een logisch gevolg van wat we doen dan een doel op zich.'

Toch is het alles bij elkaar best een ingrijpende verandering, geeft Heerts toe. 'Maar

het is wel iets waar we eigenlijk al jaren mee bezig zijn, ook al gaan deze regionale mobiliteitsteams over crisisdienstverlening van dit moment. Er is al veel werk gedaan. Denk aan de adviezen van de commissie-Borstlap over de arbeidsmarkt en de Actie-agenda van de SER over Leven Lang Ontwikkelen bijvoorbeeld. Ik hoop dat het nieuwe kabinet de belangrijkste aanbevelingen uit al die rapporten overneemt en ervoor zorgt dat ze wortelschieten. Het is hard nodig, zeker na deze coronacrisis.' Verwacht hij dat de 35 regionale arbeidsmarktregio's voor de zomer in werking zijn getreden, zoals de belofte was? 'Het tempo is niet in alle regio's hetzelfde, maar met het enthousiasme dat ik nu zie zijn de teams óf al stevig vormgegeven óf is er een hoopvolle belofte toe gedaan.' ■

'Al vanaf mijn 16e had ik de symptomen, maar pas op mijn 40e kreeg ik de diagnose MS. Dat kwam doordat ze vroeger nog niet beschikten over MRI-scans, waarmee de ziekte kon worden vastgesteld. Achteraf vind ik het heel fijn dat ik de diagnose zo laat kreeg. Daardoor ben ik niet gaan leven naar mijn ziekte. Ik ben ervan overtuigd dat wat je aandacht geeft, groeit. Ik blijf nog altijd zoveel mogelijk doen, ook al ben ik nu volledig aan een rolstoel gebonden. Naast mijn werk doe ik aan wedstrijdzeilen en zitskiën. Ik werk zo'n 32 uur per week. Dat is ook de boodschap die ik meegeef in mijn presentaties, die ik regelmatig namens UWV geef: blijf werken als dat kan, of zorg in ieder geval voor een goede daginvulling. Je hebt dan meer afleiding als je klachten hebt en je financiële situatie blijft ook veel beter. Onderzoek wijst ook uit dat mensen die werken gelukkiger zijn en zich gezonder voelen, ook als ze een ziekte hebben. Ik adviseer ook de verzekeringsartsen bij UWV. Vaak realiseren zij zich niet hoeveel energie het dagelijks leven kost voor iemand in een rolstoel. 's Ochtends aankleden kost bijvoorbeeld veel meer tijd en energie dan voor iemand die gewoon kan lopen. Dat heeft ook impact op je inzetbaarheid.'

Wie

Bernadette Linssen (58)

Werkt als

Adviseur verzekeringsarts bij UWV

**'IK ADVISEER MENSEN:
BLIJF WERKEN
ALS DAT KAN'**