

DE INTAKE VAN BvK-DIRECTEUR JOLANDA KROON

‘Ik droom van 7.000 klantmanagers’

Waarom wil je werken? Hoe zorg je dat dit een succes wordt en wie kunnen je daarbij helpen? Klantmanager Petra Zoer van de gemeente Wageningen pakt Mijn Werkblad erbij en doet voor *Sprank* de intake van Jolanda Kroon, sinds dit voorjaar directeur van de Beroepsvereniging voor Klantmanagers.

TEKST: JOLANDA VAN DEN BRAAK, BEELD: ED VAN RIJSWIJK

PETRA ZOER werkt sinds 1995 bij de gemeente Wageningen waarvan de afgelopen twaalf jaar als klantmanager voor verschillende doelgroepen van de Wwb en Participatiewet. “Ik vind het een uitdaging om de landelijke verwachting voor uitstroom te overtreffen. Dat gaat niet vanzelf. Daarvoor moet je veel investeren in klantcontact en een goed netwerk om je heen hebben.”

Zoer: *Welke cijfer geef je de BvK?*

Kroon: “Een zeven.”

Zoer: *Waarom geen lager cijfer?*

Kroon: “Omdat we op een stijgende lijn zitten! We hebben mooie diensten ontwikkeld zoals KenMe, het e-portfolio, de Dagen van de Uitvoering, de lezingen en de congressen. Die hebben we nu helder uitgewerkt in ons dienstverleningsconcept en in een pitch: dit zijn onze doelen, dit leveren we daarvoor, dit hebben de professionals eraan en zo kunnen zij bijdragen om hun vak de erkenning te geven die het verdient. Op 2 november bestaan we vijf jaar. Dat vieren we in Woerden tijdens ons congres ‘Tot hier en NU verder’. Ook daar staan we stil bij wat er al is en geven we een doorkijk naar wat we met en voor elkaar willen betekenen.”

Zoer: *Waarom wil je werken?*

Kroon: “Aan het zichtbaarder maken van ons vak en onszelf als professionals.”

Zoer: *Hoe zorg je dat dat een succes wordt?*

Kroon: “Daaraan gaat het LEERregister een belangrijke bijdrage leveren.”

Zoer: *Hier moet ik even doorvragen. Het LEERregister? Is dat het beroepsregister waarover al een tijd gesproken wordt?*

Kroon: “Het beroepsregister zoals beoogd werd te veel een doel op zich. Het ging steeds over criteria en punten. In het huidige sociaal domein, met de gemeenten aan kop, is het niet aan ons om bijvoorbeeld de opleidingscriteria te bepalen. We willen een register ontwikkelen dat de lerende organisatie ondersteunt en stimuleert; een interactief platform waarop de professionals aan zet zijn.”

Zoer: *Wat heb je daarvoor nodig?*

Kroon: “Om te beginnen input uit het veld. Meerdere gemeenten hebben toegezegd te willen proefdraaien, waaronder RSD Kromme Rijn Heuvelrug, RSD de Liemers, Zoetermeer, Sociale Dienst Veluwerand plus enkele opleiders en gelieerde partijen. Zij zien het allemaal zitten.”

Zoer: *En hoe zorg je dat dit een succes wordt?*

Kroon: “Het platform moet nog worden gebouwd. Dat wordt een adaptief proces; het krijgt vorm in samenspraak met de professionals.”

Zoer: *Wat heeft het LEERregister straks voor mij in petto?*

Kroon: “Als je je straks registreert, profileer je je als professional die zichtbaar wil zijn en het vak erkent. Je vult in het LEERregister in wat je doet, welke vaardigheden je in huis hebt, waarin je gespecialiseerd bent en vooral welke ambities je hebt. Daarmee zeg je eigenlijk tegen je collega's in het land: ‘Als je kennis of ervaringen wilt delen of als ik je ergens mee kan helpen, neem dan contact op.’ Het LEERregister moet aanzetten tot interactie. Verder wordt je profiel gekoppeld aan de lokale doelen van jouw organisatie en aan een persoonlijk plan. Je krijgt een voorstel voor opleidingen en activiteiten die bij je koers passen. Heb je een opleiding



JOLANDA KROON studeerde commerciële economie, sociale wetenschappen en antropologie en is zelfstandig adviseur op het gebied van *value proposition*: hoe stem je je dienstverlening af op wat de klant écht wil? In Zoetermeer werkte ze bij Werk en Inkomen en richtte ze het werkgeversservicepunt op. Dat deed ze ook voor de arbeidsmarktregio's Zuid-Holland Centraal en FoodValley. In haar promotieonderzoek keek ze naar wat publieke organisaties kunnen doen om te overleven in de complexe, snel veranderende context. "Veel gemeenten zijn door de decentralisaties met hun eigen aanpak op zichzelf komen te staan. Maar de overeenkomst is dat het altijd de professionals zijn die het verschil maken! Daarom is het belangrijk dat er voor hen een – virtuele – plek is als de BvK om ervaringen te delen."

gevolgd, dan geef je een beoordeling. Draagt een opleiding niet bij aan de professionalisering van het vak of is er geen interesse voor, dan valt die op den duur af. En om de dienstverlening nog interactiever te maken, wordt onze online community voor professionals geïntegreerd. KenMe is afgeschermd en uitsluitend voor klantmanagers; zij kunnen er met elkaar in gesprek over wat er speelt."

Zoer: *In Wageningen zijn wij collectief lid van de BvK. We gaan vaak naar bijeenkomsten zoals de Dag van de Uitvoering, maar KenMe kende ik niet en ik wist niet van jullie congres op 2 november.*

Kroon: "Ik hoor het vaker. We gaan er werk van maken om écht met jullie in contact te komen. Dat vraagt van ons dat we laten weten waarmee we bezig zijn en het vraagt van de klantmanagers dat ze met ons meedoen en betrokken zijn. De BvK is van, voor en door klantmanagers en liever nog: van, voor en door professionals."

Zoer: *Je geeft het antwoord al, maar laten we Mijn Werkblad vervolgen: wie kunnen je daarbij helpen?*

Kroon: "We hebben professionals nodig met passie voor het vak. Ik zou graag zien dat we in elke gemeente een ambassadeur krijgen als lijntje tussen de vereniging en de werkvloer; iemand die de interactie op gang brengt en collega's enthousiast maakt. Helemaal mooi zou het zijn als elke gemeente een of meer professionals enkele uren vrijmaakt voor werkzaamheden binnen de BvK, zoals mensen ook tijd krijgen om bij de OR te gaan. We willen het talent van onze ruim tweelhonderd leden benutten."

Zoer: *Ik ben OR-lid en dat doe ik bovenop mijn uren.*

Kroon, lachend: "Dan stop je daar een tijdje mee en besteed je die tijd aan de BvK. Kom bij ons!"

Zoer: *Waar droom je van?*

Kroon lacht nog harder. Dan serieus: "Dat jij bestuurslid wordt van de BvK

of bij een van onze commissies komt. Onze commissieleden houden de ontwikkelingen in het vakgebied bij en delen die kennis via nieuwsbrieven, tijdens bijeenkomsten, in lezingen en workshops. Dat is leuk om te doen, het is goed voor je eigen ontwikkeling en je helpt er je collega's mee. Verder droom ik ervan dat de BvK groeit van twaalfhonderd, naar tweeduizend, naar zevenduizend leden die zich verenigen om bij te dragen aan hun verdere ontwikkeling als professional en aan de erkenning van het vak. En dat we alle uitvoerende professionals Werk en Inkomen mogen vertegenwoordigen, welke functienaam zij ook hebben. Dat is trouwens geen droom, daar zijn we al keihard mee bezig."

✳ Kijk voor meer BvK op www.bvk.nl.
Mijn Werkblad is gratis te bestellen via:
www.divosa.nl/publicaties/mijn-werkblad.