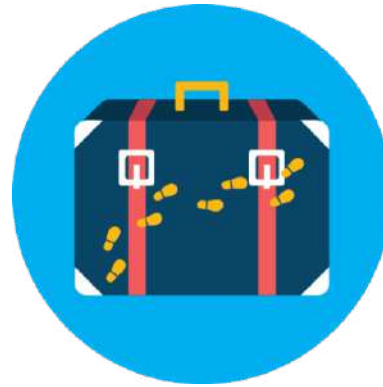




Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten



# Klantreis Ooststellingwerf Indiensttreding



# Persona Joost van Weperen



Werkzoekende

Gemak

Digitaal zeer vaardig

2 werkende ouders

## Persoonlijk

Joost is klaar met zijn studie HBO rechten in Maastricht. Hij gaat de komende maanden weer even bij zijn ouders wonen om binnenkort zijn droomhuis te kunnen kopen. Hij is op zoek naar een baan in de omgeving van Oosterwolde want hij wil zich graag vestigen in Oosterwolde.

Joost is gewend alles digitaal te doen.

## Ik en de overheid

Joost kent de gemeente Ooststellingwerf nog niet, maar heeft goede ervaringen met de gemeente Maastricht. Hij is daar geboren en kijkt altijd naar de livestream van de raadsvergaderingen van de gemeente Maastricht. Hij is wel geïnteresseerd in wat er in de gemeente waar hij woont gebeurt en verwacht dat de gemeente hem informeert via social media.

## Doel

Een leuke baan vinden zodat ik genoeg geld verdien om mijn droomhuis te kopen.

## Belemmeringen

Op de populaire vacaturesites staan geen vacatures in de omgeving van Oosterwolde.

## Behoeften

Ik wil leuke vacatures makkelijk digitaal kunnen vinden en digitaal kunnen solliciteren.

Als ik digitaal gesolliciteerd heb, wil ik weten of het ook is aangekomen.

Ik wil er niet teveel rompslomp van hebben.

# Heartbeat

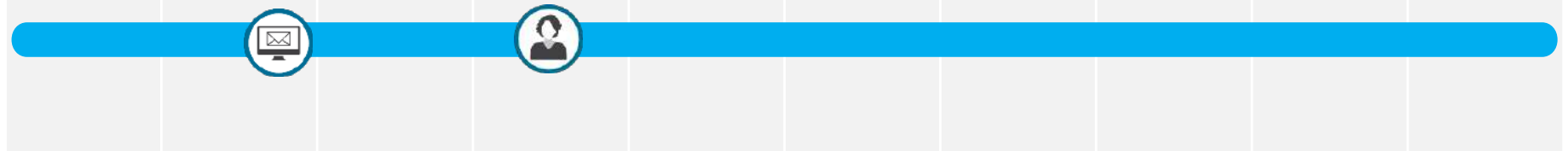
## Joost van Weperen



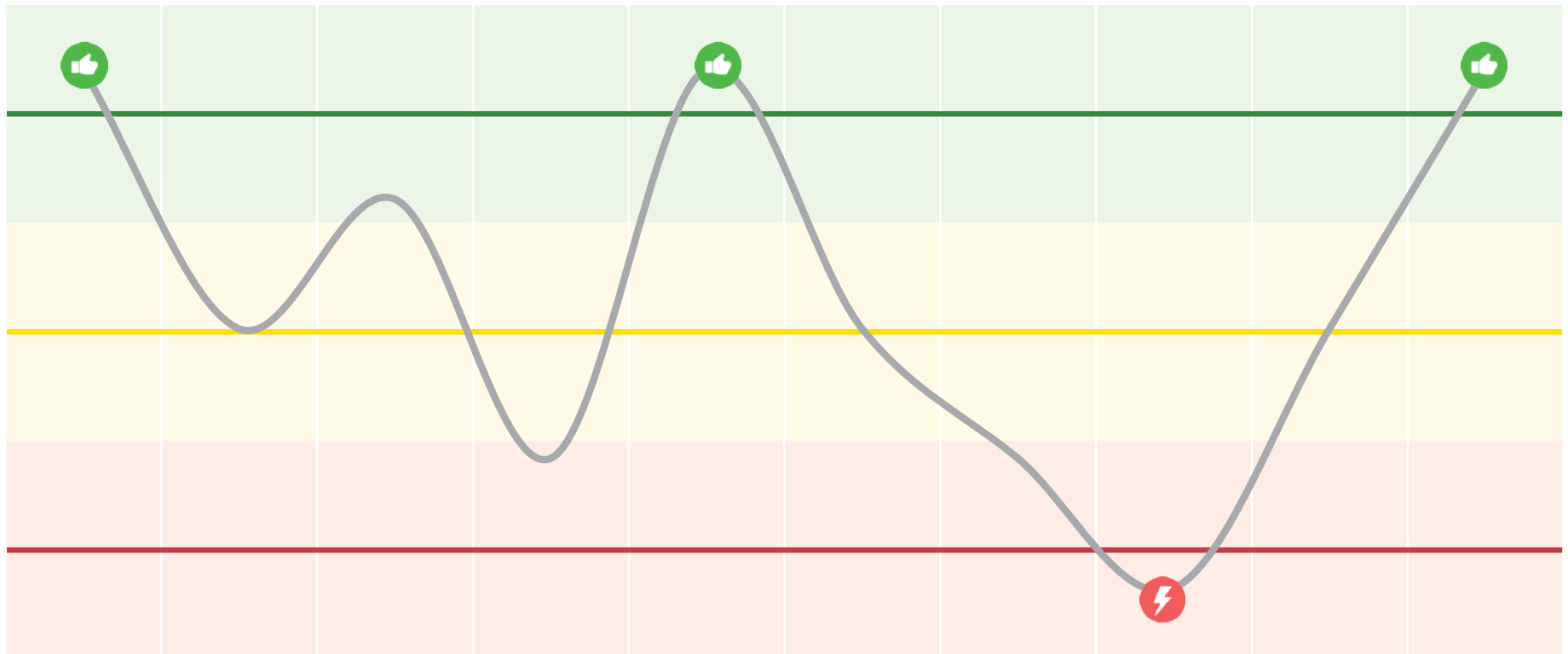
Huidige klantreis

Advertentie tekst	Benadering sollicitatiegesprek	Sollicitatiegesprek	Arbeidsvoorwaardengesprek	Youforce account	Aanstellingsbrief	Benodigde informatie eerste dag	Computer account	Introductie programma	Ervaringen eerste maand
-------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------	-------------------	---------------------------------	------------------	-----------------------	-------------------------

Touchpoint



Positief



Neutraal

Negatief

# Heartbeat

## Joost van Weperen



### De prettige aspecten

- Vacaturetekst is aansprekend, jong en fris
- Digitaal proces via Werken in Friesland werkt goed + je krijgt een bevestiging
- Afspraakbevestiging via mail
- Op gemak stellen bij sollicitatiegesprek
- Fijne gespreksruimte
- Voldoende ruimte om vragen te stellen
- Uploaden stukken in Youforce is makkelijk
- Open sfeer
- MT lunch
- Startgesprek met teamleider
- Zit-sta bureau

### De onprettige aspecten

- Vacaturetekst was moeilijk te vinden (kent werken in Friesland niet)
- Onpersoonlijke benadering bij uitnodiging (was liever gebeld)
- Kort sollicitatiegesprek
- Te grote sollicitatiecommissie
- Te weinig ruimte voor vragen tijdens gesprek
- Geen informatie gekregen over verlofuren
- Moest twee keer integriteitsverklaring tekenen
- Ontvangst contract duurde lang
- Inloggegevens Youforce duurde lang (deadlines zijn niet duidelijk)
- Aanstellingsbrief kwam te laat
- Kon niet inloggen op eerste dag
- Info kwam verpreid over verschillende dagen
- Geen buddy
- Systeemtechnische problemen
- Thuiswerkaccount duurde lang
- Onduidelijkheid aanmelden MT lunch

# Persona Sandra Hoekstra



Natuurlijkhebber

Sociaal

Digitaal onzeker

2 studerende kinderen

## Persoonlijk

Sandra is 56 jaar en ze woont in Assen. Ze is haar baan bij het UWV kwijtgeraakt door een reorganisatie. Ze heeft inmiddels een leuk sollicitatiegesprek gehad bij gemeente Ooststellingwerf. Sandra fietst graag door de natuur en heeft niets met digitaal werken. Ze word daar onzeker van.

## Ik en de overheid

Sandra is niet gewend om te werken bij een gemeente. In de gemeente waarin ze woont, vindt ze het fijn dat de medewerkers openstaan voor persoonlijk contact als ze vragen heeft.

## Doel

Ik wil zo snel mogelijk mijn aanstellingsbrief ontvangen zodat ik zekerheid heb.

## Belemmeringen

Ik heb na 3 weken wachten nog geen inloggegevens voor youforce gekregen. Ik twijfel of ik nu moet bellen of niet. Ik voel me hier onzeker over want misschien ligt het wel aan mij.

## Behoeften

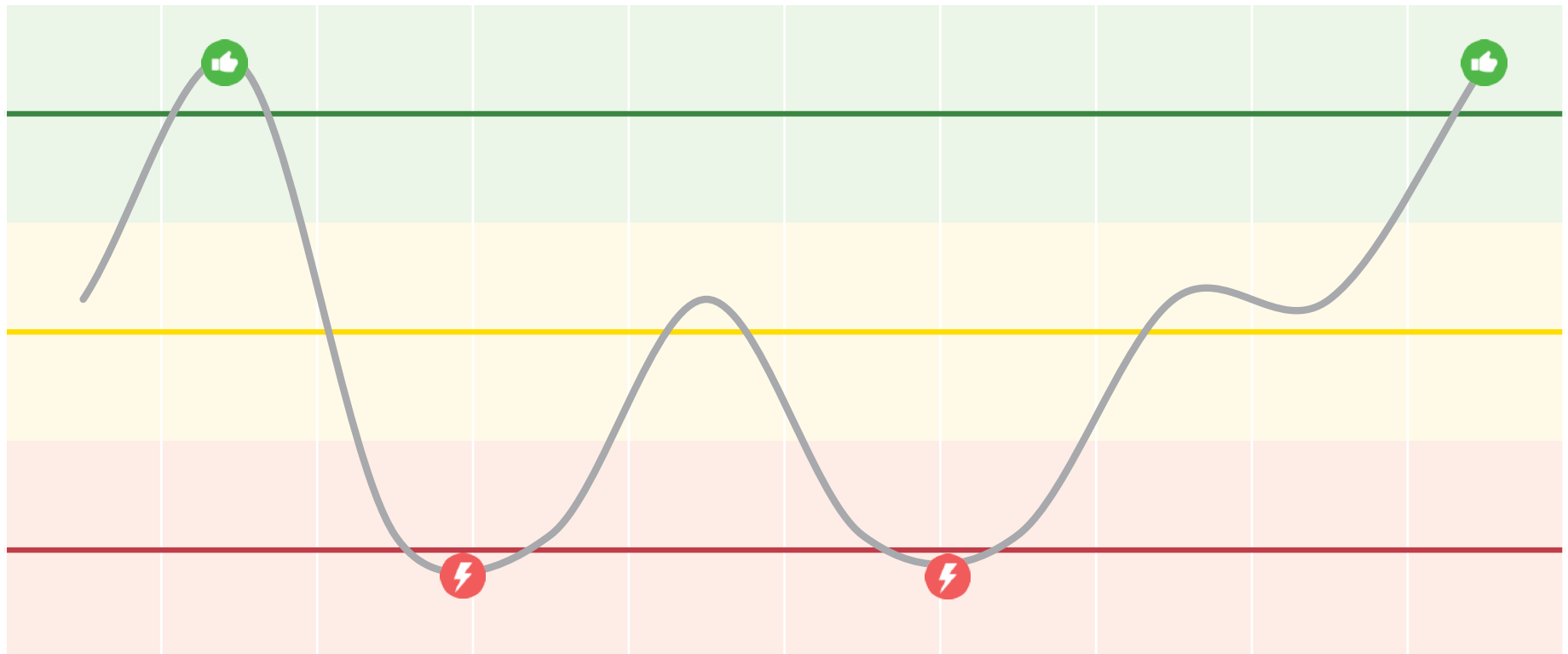
Ik wil graag weten waar ik aan toe ben, wanneer ik iets kan verwachten en wanneer ik iets moet doen.

# Heartbeat

## Sandra Hoekstra



Advertentie tekst	Benadering sollicitatiegesprek	Sollicitatiegesprek	Arbeidsvoorwaardengesprek	Youforce account	Aanstelling sbrief	Benodigde informatie eerste dag	Computer account	Introductie programma	Ervaringen eerste maand
-------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------	--------------------	---------------------------------	------------------	-----------------------	-------------------------



# Heartbeat

## Sandra Hoekstra



### De prettige aspecten

- Vacature was makkelijk te vinden
- Digitaal solliciteren ging makkelijk
- Uitnodiging via de mail was fijn
- Sollicitatiecommissie stelde me op gemak
- Mooie ruimte voor het gesprek
- Computeraccount werkt op de eerste dag
- Wegwijs gemaakt door collega's
- Goed opgevangen/aardige collega's
- Goede werksfeer/openheid
- Plezierige werkomgeving
- Terugkoppeling op woensdag

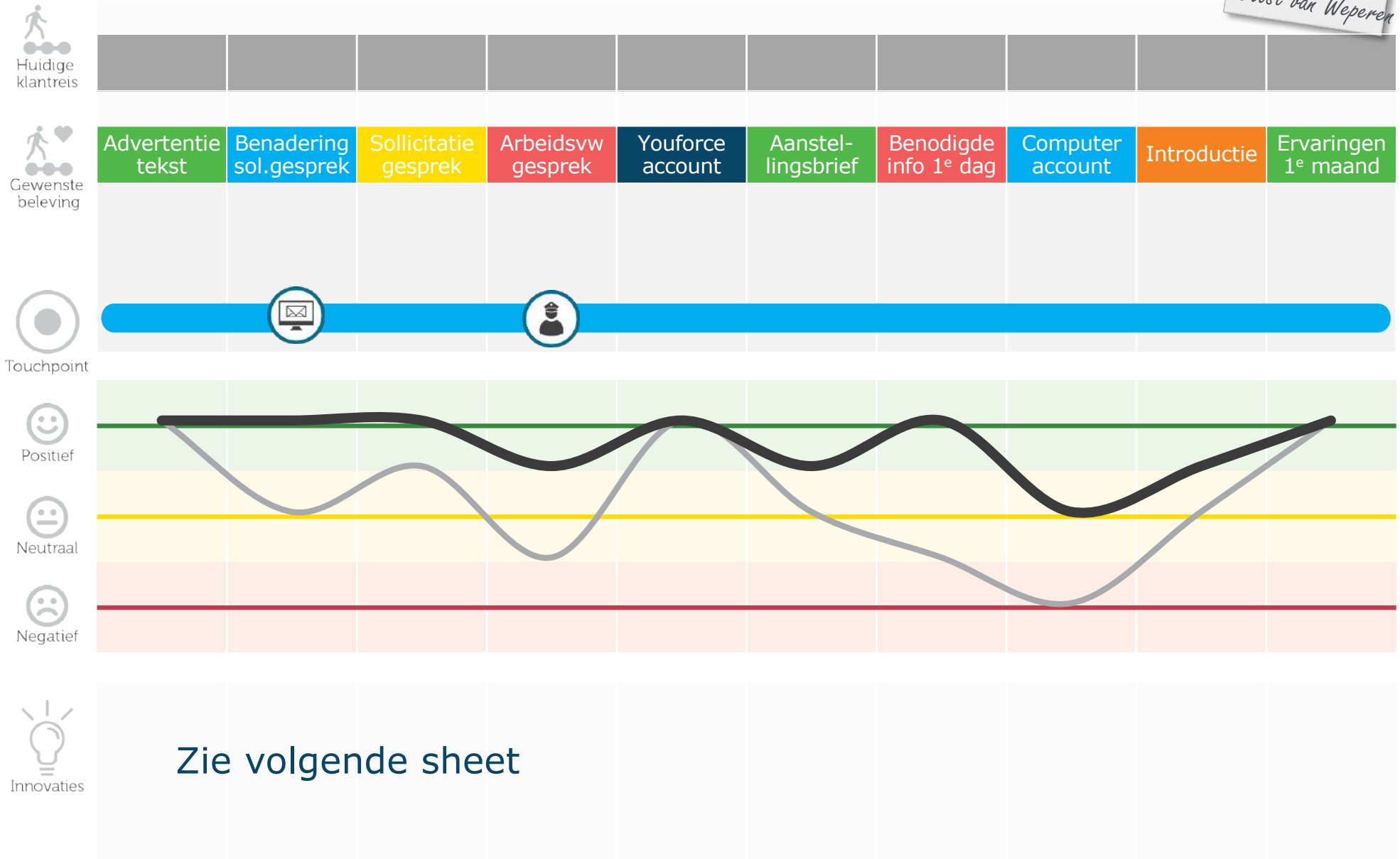
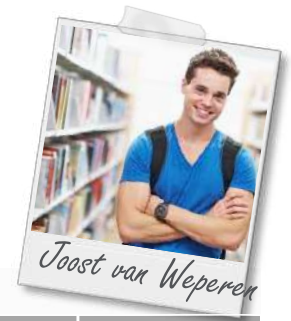
### De onprettige aspecten

- Cryptische omschrijving werkzaamheden
- Kopstuk advertentietekst is verwarrend
- Tijd tussen reactie en uitnodiging duurde lang
- Vier mensen in sollicitatiecommissie was veel
- Sollicitatiegesprek en arbeidsvoorwaardengesprek was op 1 dag
- Te weinig ruimte voor vragen tijdens arbeidsvoorwaardengesprek
- Bericht met inloggegevens voor Youforce duurde lang
- Puzzelen in het systeem Youforce
- Stond een foutief aantal uren in het Youforce account
- Link over VOG duurde lang
- Aanstellingsbrief duurde lang en stonden fouten in
- Aanstelling bepaalde tijd zonder einddatum
- Geen e-mail met informatie ontvangen
- Systemen werden niet uitgelegd
- Geen vaste werkplek
- Ondersteunen I&A en PSA onduidelijk



# Gewenste klantreis

## Indiensttredingsproces





# Heartbeat

## Joost van Weperen



### De prettige aspecten

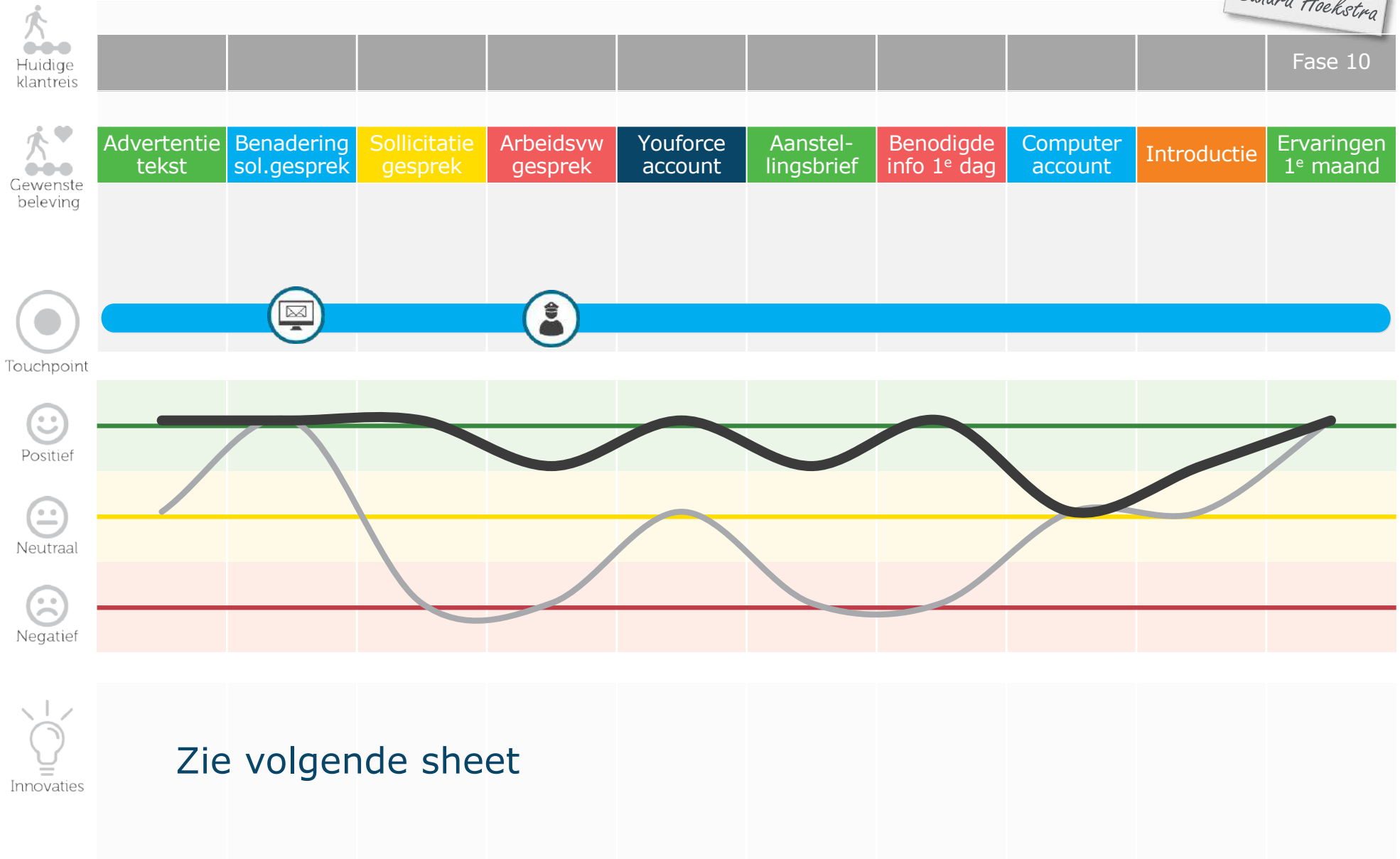
- Vacaturetekst is aansprekend, jong en fris
- Digitaal proces via Werken in Friesland werkt goed + je krijgt een bevestiging
- Afspraakbevestiging via mail
- Op gemak stellen bij sollicitatiegesprek
- Fijne gespreksruimte
- Voldoende ruimte om vragen te stellen
- Uploaden stukken in Youforce is makkelijk
- Open sfeer
- MT lunch
- Startgesprek met teamleider
- Zit-sta bureau

### De onprettige aspecten

- Vacaturetekst was moeilijk te vinden (kent werken in Friesland niet)
- Onpersoonlijke benadering bij uitnodiging (was liever gebeld)
- Kort sollicitatiegesprek
- Te grote sollicitatiecommissie
- Te weinig ruimte voor vragen tijdens gesprek
- Geen informatie gekregen over verlofuren
- Moest twee keer integriteitsverklaring tekenen
- Ontvangst contract duurde lang
- Inloggegevens Youforce duurde lang (deadlines zijn niet duidelijk)
- Aanstellingsbrief kwam te laat
- Kon niet inloggen op eerste dag
- Info kwam verpreid over verschillende dagen
- Geen buddy
- Systeemtechnische problemen
- Thuiswerkaccount duurde lang
- Onduidelijkheid aanmelden MT lunch

# Gewenste klantreis

## Indiensttredingsproces



# Heartbeat

## Sandra Hoekstra



### De prettige aspecten

- Vacature was makkelijk te vinden
- Digitaal solliciteren ging makkelijk
- Uitnodiging via de mail was fijn
- Sollicitatiecommissie stelde me op gemak
- Mooie ruimte voor het gesprek
- Computeraccount werkt op de eerste dag
- Wegwijs gemaakt door collega's
- Goed opgevangen/aardige collega's
- Goede werksfeer/openheid
- Plezierige werkomgeving
- Terugkoppeling op woensdag

### De onprettige aspecten

- Cryptische omschrijving werkzaamheden
- Kopstuk advertentietekst is verwarrend
- Tijd tussen reactie en uitnodiging duurde lang
- Vier mensen in sollicitatiecommissie was veel
- Sollicitatiegesprek en arbeidsvoorwaardengesprek was op 1 dag
- Te weinig ruimte voor vragen tijdens arbeidsvoorwaardengesprek
- Bericht met inloggegevens voor Youforce duurde lang
- Puzzelen in het systeem Youforce
- Stond een foutief aantal uren in het Youforce account
- Link over VOG duurde lang
- Aanstellingsbrief duurde lang en stonden fouten in
- Aanstelling bepaalde tijd zonder einddatum
- Geen e-mail met informatie ontvangen
- Systemen werden niet uitgelegd
- Geen vaste werkplek
- Ondersteunen I&A en PSA onduidelijk

# **Verbeterpunten**

## **Advertentietekst:**

- Mooiste stukje Drenthe in Friesland veranderen
- Advertentietekst op populaire vacaturesite zetten.

## **Sollicitatiegesprek:**

- Zorg dat er maximaal 3 of 4 mensen bij een gesprek zitten. Misschien hoeft HR adviseur er niet altijd bij te zijn
- Twee commissies achter elkaar met een paar personen per commissie
- Meer denken vanuit het belang van de sollicitant. Het gesprek moet gelijkwaardig zijn. Meer dialoog  
Misschien later nog een gesprek om te beoordelen of die persoon het wel kan
- Bij de uitnodiging alvast vermelden wat voor soort gesprek het wordt. Wat de sollicitant kan verwachten, hoe de procedure is
- Beginnen bij de sollicitant, wat hij verwacht wat hij hier kan toevoegen
- De mensen die selecteren moeten een korte training krijgen over hoe we de sollicitatiegesprekken gaan voeren. Je moet hier wel weer mee kunnen switchen
- Op een andere locatie ergens koffiedrinken en in gesprek gaan. Op een neutrale plek begin je beide op een onbekende plek
- Filmpje waarin de teamleden zichzelf voorstellen. Bijv. 2 dagen voor het gesprek. En vertellen dat de kandidaat zichzelf kan presenteren tijdens het gesprek
- Na afloop vragen hoe de sollicitant het gesprek heeft ervaren, bijv. bij het wegbrengen
- Voldoende tijd inplannen
- Wat hoop je toe te voegen over 3 jaar
- Geen vaste vorm voor het gesprek. Functie afhankelijk
- Praktijkcasus meegeven
- Veel ruimte openlaten voor vragen.

# **Verbeterpunten**

## **Arbeidsvoorwaardengesprek:**

- Gesprek mag wel wat meer inhoud krijgen. Een checklistje met informatie die verstrekt wordt
- Mail maken met arbeidsvoorwaarden waar we het over gaan hebben, zodat de kandidaat zich kan voorbereiden. Je wilt niet dat het achteraf tegenvalt voor de kandidaat.

## **Youforce account:**

- Vooraf goede informatie over youforce verstrekken
- Een filmpje maken: Hoe vul ik de 1<sup>e</sup> formulieren in youforce in als nieuwe medewerker
- Teamleider vult gelijk UMRA in na gesprek (eventueel met HR)
- Betere instructie voor teamleider
- UMRA inkorten
- Profielen maken en daar systemen aankoppelen.

## **Aanstellingsbrief:**

- Bij brief voor bepaalde tijd een einddatum noemen.

## **Ervaringen eerste maand:**

- Buddy toekennen
- OWO uitleg (BVI, PSA, I&A enz.)
- Groepen in telefoon (I&A bovenaan, PSA bovenaan).