

# VINDEN EN VERBINDEN

Evaluatie van een half jaar Integraal vanaf de Kop



Eindrapportage AKO pilot Zwolle

# SAMEN VOOR DE KLANT: DUAAL NAAR WERK

## 1. Inleiding

Abbal Sunkal (31) uit Sierra Leone wil graag werken en deel uitmaken van de Nederlandse samenleving, maar wist niet hoe hij dit moest aanpakken. Dankzij de hulp van de gemeente Zwolle is dit nu mogelijk geworden. Hij volgt een vakopleiding bij metaalbedrijf Rollecate en daarnaast taallessen om de Nederlandse taal goed te leren. Abbal vertelt: *'een praatje maken lukt prima in het Nederlands, maar de technische termen blijven lastig. Gelukkig gaat het vooruit sinds ik in bij Rollecate werk'*. Sinds enkele maanden volgt hij een opleiding tot constructiebankwerker bij het metaalbedrijf met behoud van de uitkering. Dit programma bestaat uit 2 dagen werken in de werkplaats, 1 dag theorie en op woensdagochtend taallessen. Daarnaast ontvang Abbel nog begeleiding vanuit de gemeente, in totaal is hij daarmee ongeveer 32 uur actief. Vooral de dualiteit van het traject spreekt hem aan. Abbel: *'Zo leer ik een vak én verbeter ik de taal, waardoor mijn kansen op werk veel groter zijn'*.

Het traject van Abbal is een voorbeeld van het belang van **werk** en participatie als onderdeel van inburgeren. Door direct aan de slag te gaan wordt er zowel ervaring op gedaan met werk, als met het gebruik van de Nederlandse taal. In de pilot **Integraal vanaf de Kop** streven we ernaar om inburgeraars (zowel verplichte als vrijwillige) zo snel mogelijk te laten starten met werk en taallessen. Werk is hierbij leidend, het inburgeringstraject wordt hierop afgestemd. Door werk en taal te koppelen ontstaat een dynamisch en afgestemd traject waarmee in korte tijd veel bereikt kan worden.

In de Zwolse pilot staat de samenwerking rondom de inburgeraar binnen het Werkplein aan de kop van het dienstverleningsproces centraal. Binnen het Werkplein Zwolle zijn veel klanten met een inburgeringsbehoefte dan wel inburgeringsplicht. De plichtigen zijn bekend bij de gemeente, de behoeftigen zijn echter moeilijker te vinden. Dankzij de goede samenwerking met het UWV Werkbedrijf komt deze groep steeds beter in beeld en kunnen niet alleen voor inburgeraars met een Wwb uitkering, maar ook voor inburgeraars met een WW uitkering duale trajecten worden opgestart. Ruim 6 maanden na de daadwerkelijke start van de pilot is het tijd om de balans op te maken en de pilot een structureel vervolg te geven. In deze rapportage worden de belangrijkste resultaten en opbrengsten doorgenomen, alsmede de werkwijze en het vervolg dat aan de pilot wordt gegeven. De opbrengsten worden voorafgegaan door een korte weergave van de startsituatie en de doelstellingen van de pilot. Het rapport sluit af met een bijlage waarin de financiële verantwoording is weergegeven.

## 2. Integraal vanaf de kop: doelen en werkwijze

Het pilotproject Integraal vanaf de Kop heeft als centrale doel de integrale aanpak van werk en inkomen in de 'Zwolle Werkt Aanpak' te verbreden naar Werk, Inkomen en Inburgering. De ZWA richt zich op de klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, waarbij de verwachting is dat zij binnen 3 maanden kunnen uitstromen naar werk.<sup>1</sup> Voor gemeentelijke klanten betekent dit dat alleen de klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt in aanmerking komen voor de ZWA, klanten met een grotere afstand volgen de reguliere weg van uitkeringsaanvraag en reguliere re-integratie activiteiten.

---

<sup>1</sup> Indien na 3 maanden geen uitstroom naar werk heeft plaatsgevonden gaat de klant naar een zogenaamd verdiepingstraject, wat voor de gemeentelijke klant betekent dat er een Wwb uitkering wordt aangevraagd en overdracht naar de consulent plaatsvindt.

De integrale aanpak van werk en inkomen in de Zwolle Werkt Aanpak (hierna: ZWA) is in de herfst van 2008 op het Werkplein de Lure geïntroduceerd. Omdat de ZWA een belangrijke rol in de pilot speelt, wordt in het onderstaande eerst ingegaan op de kern van deze aanpak.

#### Zwolle Werkt Aanpak

In hoofdlijnen wordt in de ZWA de inspanning van de partners op het gebied van werk en diagnostiek aan het begin van de keten, gebundeld en gefocust. De klant staat voorop en samen wordt gezocht naar de beste weg naar snelle en duurzame arbeidsre-integratie. Voor de klant betekent dit dat er direct aan de slag wordt gegaan vanaf het eerste contact op het Werkplein.

##### - Stap 1: de Service Desk

Zodra een klant zich op het Werkplein meldt voor WW- of Wwb-uitkering of een andere vraag, vindt er een eerste gesprek met de Service Desk plaats. Binnen de Service Desk wordt geen onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende 'bloedgroepen' van de ketenpartners, de desk wordt bemenst door zowel gemeentelijke medewerkers, als van het UWV Werkbedrijf. Na kennismaking met de Servicedesk wordt aan de hand van een korte uitvraag bekeken waar de klant het beste geholpen kan worden en wordt, indien van toepassing de uitkeringsaanvraag opgestart. Wanneer een gemeentelijke klant in aanmerking komt voor de ZWA wordt geen uitkering aangevraagd, maar een Werk Leer Vergoeding. Vervolgens wordt de klant doorgeleid naar de werkcoaches van de gemeente of het UWV Werkbedrijf, al naar gelang de vraag en kenmerken van de klant.

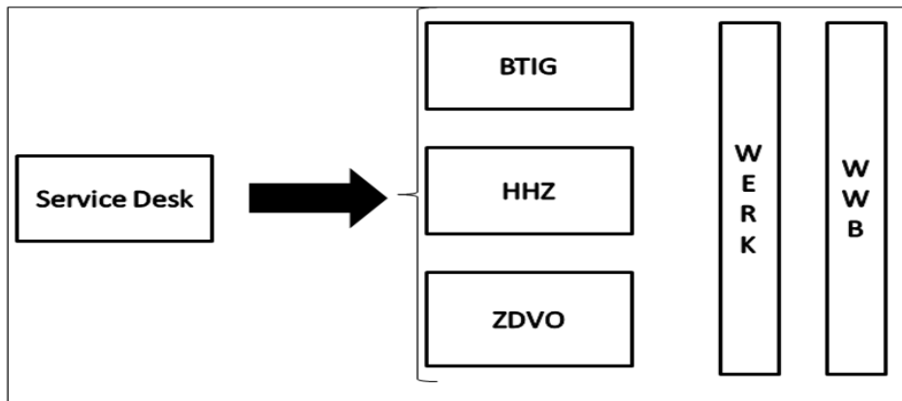
##### - Stap 2: de Brancheteams

De tweede stap is de kennismaking met de werkcoaches in de brancheteams. Er zijn drie brancheteams, Bouw Techniek, Industrie en Groothandel, Horeca Handel en Zorg, en het brancheteam Zakelijke Dienstverlening en Onderwijs. Afhankelijk van de achtergrond en werkervaring komt de klant in één van deze teams terecht voor de verdere dienstverlening. Binnen de brancheteams werken de gemeentelijke werkcoaches met de gemeentelijke klanten, en de werkcoaches van het UWV Werkbedrijf met de ww klanten. Dit onderscheid komt ondermeer voort uit het verschil in ondermeer inkomensvoorziening (Werkleer Vergoeding voor gemeentelijke ZWA klanten, en WW voor de UWV klanten) en de duur van het traject. Het verschil tussen de 'bloedgroepen' is niet zichtbaar voor de klanten op het Werkplein, de werkcoaches van gemeente en UWV zitten gezamenlijk in de brancheteams en maken o.a. gebruik van gezamenlijk ingekochte instrumenten voor de ZWA. De werkcoaches gaan samen met de klant aan de slag om een op maat gemaakt werkactiveringsprogramma op te stellen, bestaande uit meerdere trajecten en instrumenten die gelijktijdig ingezet kunnen worden.

##### - Stap 3: uitstroom naar werk of naar een Wwb uitkering

Het ZWA programma eindigt bij werkherhvatting, of na 3 maanden bij gemeentelijke klanten. Indien een klant na 3 maanden geen uitzicht op werk heeft start het verdiepingstraject waarbij een reguliere Wwb uitkering wordt aangevraagd en overdracht aan de consulent plaatsvindt.

Het zwaartepunt van de ZWA ligt bij het werkactiveringsprogramma en de begeleiding door de werkcoaches. In de figuur op de volgende pagina is de route van de ZWA klant schematisch weergegeven. Het startpunt is voor alle klanten – ook naast de ZWA – de Service Desk. Klanten die niet in aanmerking komen voor de ZWA worden vanuit de Service Desk doorverwezen naar bijvoorbeeld het Jongerenpunt, de reguliere consulenten bij Wwb aanvraag, de afdeling Inburgering, Schuldhulpverlening, etc.

**Figuur 1.** Route van de klant Zwolle Werkt Aanpak

### 3. Inburgeren in de ZWA

In Zwolle wordt inburgering gezien als een onderdeel van re-integreren en participeren in de samenleving. Vanuit deze gedachte is het niet wenselijk om deze dienstverleningsprocessen los van elkaar te organiseren, maar moet juist sprake zijn van een coherent pakket van instrumenten voor klanten van Zwolle. Of zij nu met een werk, inkomens- of inburgeringsvraag zitten, zij kennen allen in principe dezelfde start binnen het Werkplein de Lure. Er is gekozen om alle voorzieningen en instrumenten die de ketenpartners in huis hebben beschikbaar te stellen om de doelgroep Inburgeraars te bedienen. Door ook inburgeringstaken op te nemen in de ZWA kan de dienstverlening naar de klant verder ontwikkeld worden en kan meer integraliteit in dienstverlening worden gerealiseerd. Dit betekent met name in de eerste klantencontacten – bij de Service Desk – de inburgeraars herkennen en daarop inspelen door in samenspel tussen de ketenpartners en de afdeling Inburgering een traject voor de klant op te stellen. Dit samenspel betekent informatie-uitwisseling, casuïstiek bespreking en voorlichting over instrumenten, achtergronden en klantkenmerken. Uit de gezamenlijke visie blijkt een sterke nadruk op goede diagnose en klantherkenning aan de kop van de keten, alsmede de juiste instrumenten om daadwerkelijk maatwerk te kunnen bieden.

Voorafgaande aan de start van de pilot zijn een vijftal doelen geformuleerd. Deze doelen zijn aan het eind van de pilot allen gerealiseerd. In de onderstaande tabel staan de doelen weergegeven:

**Tabel 1.** Doelstellingen AKO pilot

Doelstelling	Realisatie
1. Inburgeraars zo snel mogelijk laten starten met aan het werk gaan en het volgen van taallessen	Duale trajecten zijn aanwezig en mogelijk Taallessen op maat (ook voor werkende inburgeraars) zijn eveneens gerealiseerd
2. Directe benutting van het arbeidsmarktpotentieel	Inburgeringaanbod wordt afgestemd op potentieel, waarbij werk leidend is.
3. Goede analyse en diagnose tbv maatwerk	Instrumenten beschikbaar, combinatie werk en taal bij SW bedrijf ism ROC
4. Zo min mogelijk overdrachtsmomenten voor inburgeraars met een uitkering	Regie ligt bij Inburgering waardoor er geen extra overdrachtsmomenten zijn
5. Het ZWA aanbod sluit aan op situatie van inburgeraars	Maatwerk is leidend, taal/werk trajecten zijn in de ZWA mogelijk, wel langere doorlooptijd

### Werkwijze en aanpak

Om de doelstellingen te realiseren is een projectleider aangesteld en zijn twee consultants Inburgering voor ongeveer 12 uur per week vrijgemaakt om te werken aan het integreren van inburgering in de ZWA. De consultants hebben met name een belangrijke rol gespeeld in het overdragen van kennis met betrekking tot het herkennen van inburgeraars bij zowel de Service Desk, als bij de werkcoaches in de brancheteams. In het kader van de pilot zijn ongeveer 50 klanten gesproken, dit zijn zowel WWB, WW als NUG klanten met een inburgeringsbehoefte of plicht.

Het streven is om de klanten met een inburgeringsbehoefte of plicht zo snel mogelijk te herkennen, zodat direct aan de kop van de keten maatwerk kan worden geleverd op alle terreinen. De consultants hebben hiertoe veelvuldig **voorlichting gegeven** tijdens werkoverleggen, waarbij bijvoorbeeld de specifieke inburgeringsinstrumenten werden doorgenomen, zoals de taaltrajecten, maar vooral ook de diagnose stelling en de duale trajecten. Tijdens deze overleggen hebben de consultants Inburgering onder meer concrete klantsituaties door gesproken (casuïstiekbespreking), om te laten zien hoe de trajecten voor deze groep klanten beter kan worden toegespitst op de specifieke behoeftes.

Daarnaast hebben de consultants Inburgering regelmatig meegedraaid bij de Servicedesk, met als doel de **klantherkenning** en diagnose aan de kop van het proces te versterken. Door veelvuldig overleg en het gezamenlijk doornemen van de uitvraag, maar ook gewoon meelopen met de medewerkers van de Servicedesk, is meer alertheid op taalachterstand en inburgeringsbehoefte ontstaan, waardoor deze klanten sneller een op maat gemaakt traject krijgen aangeboden.

Door de kennis over te dragen over de specifieke inburgeringsinstrumenten wordt deze kennis verankerd en gaat inburgering *natuurlijk* deel uitmaken van de dienstverlening op het Werkplein. Het streven van de ZWA is immers **maatwerk**, wanneer een klant een specifieke inburgeringsbehoefte dan wel plicht heeft, is het niet meer dan logisch hier op in te spelen. Maar daarnaast leren de consultants inburgering meer over de re-integratietrajecten en de mogelijkheden om werkervaring op te doen, waardoor een vruchtbare kruisbestuiving ontstaat.

Naast de interne kennisoverdracht is actief gezocht naar samenwerking met werkgevers in verschillende branches en met opleidingsinstellingen. Het doel van deze contacten is te komen tot duale trajecten waarin Werk en Inburgering gecombineerd worden. Dit heeft geresulteerd in de ontwikkeling van een **gecombineerde werk- en taaldiagnose**, en een tweetal overeenkomsten voor **duale trajecten** met brancheorganisaties, te weten de schoonmaakbranche en de metaalbranche. Het voorbeeld van Abbal op de eerste pagina is een combinatie van opleiding (taal en techniek) en werkervaring in de metaalsector.

## 4. Resultaten en opbrengsten

In deze paragraaf wordt ingegaan op de concrete resultaten, zoals de overeenkomsten met de schoonmaakbranche en de samenwerking op het werkplein rondom de klant. De resultaten kunnen worden geordend aan de hand van de ontwikkelde werkwijze en kennisoverdracht, de duale trajecten en instrumenten, en tenslotte de verbeterde samenwerking en gezamenlijke visie.

Gezien de korte periode waarbinnen de pilot heeft plaatsgevonden heeft Zwolle de nadruk gelegd op de **kennisoverdracht** van de afdeling inburgering naar de Servicedesk en de werkcoaches. Om deze reden is veel aandacht besteed aan de manier waarop een medewerker van de Servicedesk een inburgeraar als zodanig kan herkennen. Hierdoor kan de klant in een vroeg stadium worden verwezen naar de juiste contactpersoon, die de inburgeraar vervolgens een traject aan kan bieden dat bij zijn wensen en achtergrond past.

Het afgelopen half jaar hebben de consultants, medewerkers Servicedesk en werkcoaches in de brancheteams elkaar steeds beter weten te vinden en hierdoor is de kennis over elkaars instrumenten en activiteiten aanzienlijk versterkt. Dit heeft ondermeer geleid tot een [verbeterde klantherkenning en diagnose](#) aan de kop van het proces. De medewerkers van de Servicedesk zijn de klanten met een inburgeringsbehoefte en/of plicht steeds beter gaan herkennen, waardoor sneller gebruik wordt gemaakt van de juiste instrumenten en de klant zo goed mogelijk geholpen wordt door een op maat gemaakt activeringsprogramma. Ook de werkcoaches hebben door de kennisoverdracht beter zicht op de mogelijkheden van klanten met een taalachterstand gekregen, waardoor duale trajecten sneller worden ingezet. Daarnaast is er gewerkt aan het ontwikkelen van een specifiek diagnose instrument om een goed beeld te krijgen van zowel het taalniveau, als de mogelijkheden op werkhervatting (onderdeel van de zgn. Visie op Inburgering). De eerste stappen voor het ontwikkelen van dit instrument zijn samen met het sw-bedrijf en een onderwijsinstelling gezet en enkele klanten hebben hier al gebruik van gemaakt. Naar aanleiding van deze eerste ervaringen wordt het instrument momenteel doorontwikkeld, zodat het een goed beeld oplevert van de mogelijkheden van de klant op het gebied van werk en taal. Op dit moment zijn daarom nog geen contracten afgesloten.

Daarnaast zijn overeenkomsten gesloten met een tweetal brancheorganisaties en bedrijven. Allereerst zijn afspraken gemaakt met de schoonmaakbranche over [duale trajecten](#) voor inburgeraars. De inburgeraar komt in dienst bij een schoonmaakbedrijf en volgt tegelijkertijd taallessen en een vakopleiding in de schoonmaakbranche. In deze overeenkomst is geregeld dat de klant een vakopleiding tot 'arbeidsgekwalificeerd assistent niveau 1' volgt en een diploma behaalt. Daarnaast wordt de taalondersteuning verzorgd die nodig is om het mbo diploma te kunnen behalen (minimaal niveau A2). Hier krijgt de klant ook een bewijsstuk van. Tenslotte zorgt de werkgever voor voldoende begeleiding op de werkvloer en een arbeidscontract voor tenminste 10 uur gedurende minimaal 6 maanden. In de bijlage is een voorbeeld overeenkomst opgenomen. Volgens dezelfde principes is een overeenkomst afgesloten met een technisch productiebedrijf in de regio. Tot slot zijn er inmiddels ook [taallessen op maat](#) ingekocht, waardoor het mogelijk is om flexibel taalonderwijs te volgen, afgestemd op de andere activiteiten van de klant. Dankzij deze taallessen op maat is het mogelijk om bijvoorbeeld in de avonden taallessen te volgen, dit is met name aantrekkelijk voor werkende inburgeraars, maar ook voor klanten die overdag een werkactiveringstraject volgen.

Het traject voor inburgeren in de schoonmaakbranche loopt erg goed en heeft inmiddels een vervolg gekregen. Door inburgeraars een combinatie van werk, vakopleiding en inburgering aan te bieden kunnen deze instrumenten beter op elkaar afgestemd worden en kan dus 'compleet pakket' aan de inburgeraar worden aangeboden. Dit sluit aan bij de visie van Zwolle waarin inburgering als een vorm van re-integratie wordt gezien en de beschikbare middelen ook volgens dit principe worden ingezet. De gemeente Zwolle heeft hier verder vorm aan gegeven door de afdeling Inburgering als team onderdeel uit te laten maken van de afdeling [Werk, Re-integratie en Participatie](#). Dit illustreert het belang dat wordt gehecht aan de combinatie van werk en inburgeren.

In algemeen heeft de pilot geresulteerd in een [betere samenwerking in de keten](#), met name tussen de afdeling inburgering en de Servicedesk, maar ook de werkcoaches weten de afdeling Inburgering nu te vinden. Hierdoor is het thema inburgering in toenemende mate ingebed in de keten van Werk & Inkomen. Dit heeft geleid tot een betere afstemming en inzetbaarheid van de instrumenten van het UWV Werkbedrijf, Sozawe van de gemeente en de afdeling inburgering, waardoor de samenhang tussen re-integratie- en inburgeringstrajecten is vergroot.

## 5. Geleerde lessen en randvoorwaarden

Uit de AKO-pilot 'Integraal vanaf de kop' zijn een aantal belangrijke leerpunten te herleiden. In het onderstaande worden de leerpunten puntsgewijs weergegeven.

- Het is noodzakelijk een **gemeenschappelijke visie** op het project te formuleren en daarbij het commitment van alle partijen te verkrijgen. Door een stevige en gedeelde visie neer te zetten kan richting worden gegeven aan de uitvoering. Deze visie dient als leidraad voor de daadwerkelijke uitvoering van het project en zorgt ervoor dat het project wordt 'gedragen' door alle betrokkenen.
- Een belangrijke constatering uit de pilot is het belang van het tijdig stellen van een juiste diagnose. Dit is een cruciale eerste stap in het re-integratieproces van inburgeraars. Zwolle heeft sterk ingezet op **snelle herkenning van de kansen en behoeftes** van klanten en daarmee het stellen van de juiste diagnose aan de kop van het proces, door het ontwikkelen van een specifiek instrument, maar ook door de kennisverbreding aan de kop van het proces. Hierdoor kan een betere analyse worden gemaakt van de kennis, talenten en behoeften van inburgeringsplichtigen en -behoefigen.
- Goede **communicatie is onontbeerlijk** en door samen voor de klant te staan, kan deze communicatie aanzienlijk verbeterd worden. Waar in het verleden organisatieonderdelen Inburgering, Bijstand & Uitstroom en het UWV Werkbedrijf zich vooral richtten op hun eigen werkzaamheden wordt nu in toenemende mate de verbinding gelegd met de instrumenten die over en weer beschikbaar zijn. De opbrengst voor de klant is dat er hierdoor meer mogelijkheden zijn voor het combineren van verschillende trajecten. Tegelijkertijd moet worden opgemerkt dat deze nieuwe werkwijze nog niet heeft geleid tot een volledige integratie van alle instrumenten van de verschillende afdelingen en organisaties, dus dit blijft een thema dat continu aandacht behoeft.

Naast bovenstaande leerpunten kunnen ook een aantal randvoorwaarden worden geformuleerd:

- De periode van **drie maanden is te kort** voor klanten met een inburgeringsvraag. De ZWA hanteert in principe 3 maanden voor het werkactiveringsprogramma, maar dit is te kort voor inburgeraars. Bij deze doelgroep is vaak sprake van een taal- en inburgeringsachterstand. Om deze redenen is in de AKO-pilot de periode van drie maanden losgelaten. Daarnaast sluiten de beschikbare instrumenten voor inburgeraars niet altijd aan bij de uitgangspunten van de ZWA. Zo zijn de beschikbare cursussen voor inburgeraars vaak langdurige trajecten die niet passen binnen de 3 maanden systematiek van de ZWA.
- De voortgang van de pilot is beïnvloed door de **recessie**. Werkgevers bleken als gevolg van de recessie minder geneigd zich te committeren aan overeenkomsten waarin afspraken gemaakt worden over duale trajecten voor inburgeraars.
- Het **financieringssysteem belemmert** in sommige gevallen het bieden van maatwerk aan de klant bemoeilijken. Zo kan het in verschillende situaties wenselijk zijn om uitsluitend taallessen aan een inburgeringsbehoefte aan te bieden, zonder dat hier een examen aan gekoppeld is. In de huidige systematiek worden taallessen echter niet gefinancierd door het Rijk, omdat deze niet leiden tot een inburgeringsexamen. Dit kan een toekomstige belemmering zijn om dergelijke klanten maatwerk te bieden.

## 6. Vervolg en borging resultaten

De gemeente Zwolle en het UWV Werkbedrijf hebben uitgesproken dat de pilot belangrijke winstpunten heeft opgeleverd ten aanzien van de ketensamenwerking en het verbeteren van

maatwerk aan klanten. De pilot staat niet op zich, maar heeft inmiddels al een vervolg gekregen in het project 'Borging Inburgering in de ketensamenwerking'. Dit project behelst het waarborgen van de uitkomsten van de AKO pilot en zorgt voor verdere inbedding van de resultaten in de keten van Werk en Inkomen. De volgende onderwerpen komen in dit project aan de orde:

- Het **vastleggen van de werkprocessen** voor zowel klanten van het UWV Werkbedrijf als de gemeente. Onderdeel hiervan is het afbakenen van de verantwoordelijkheden, procedures en de inzet van financiële middelen bij instrumenten die meerdere afdelingen of organisaties bestrijken. Doel is het inbedden van inburgering in de reguliere werkprocessen, zodat inburgering een vast onderdeel wordt van de intakes en de uitvoering. Hier is deze zomer mee gestart, verwachting is dat de werkprocesbeschrijving voor december is afgerond en verspreid.
- **Adequate herkenning** van de inburgeraar aan de kop van het proces. Daarbij staat deskundigheidsbevordering van de betrokken medewerkers van de gemeente en UWV centraal. De werkwijze van de pilot wordt hiertoe verder uitgebreid en de uitvraag bij de Servicedesk wordt gestandaardiseerd, waarbij inburgering een vast onderdeel is. Ook wordt een nadere analyse uitgevoerd op het huidige WW bestand om eventuele inburgeraars te traceren.
- Mogelijkheden tot **verdere afstemming van de instrumenten** van team Inburgering en de re-integratie instrumenten van de ZWA. Dit moet leiden tot een pakket met duidelijk afgebakende trajecten voor inburgeraars, waarin werk, opleiding en inburgering integraal worden aangeboden. Afsproken is dat voor de werkcoaches en consultants de klant voorop staat bij de inzet van instrumenten. Het pakket aan instrumenten wordt gezamenlijk vormgegeven, waarbij de kosten achteraf worden geregeld. De klant staat voorop, niet de financiële consequenties.
- **Verbreding van de nieuwe werkwijze** naar de gehele afdeling inburgering. Vanaf januari 2009 zijn twee consultants inburgering gestart met het AKO-project en hebben zij ongeveer 12 uur per week geïnvesteerd in de samenwerking op het Werkplein. De werkwijze dient echter worden verbreed te worden naar de gehele organisatie. Het beschrijven van de werkprocessen is hierbij een belangrijke stap. Daarmee wordt meer duidelijkheid gecreëerd over de manier waarop de nieuwe werkwijze doorwerkt in de uitvoering.

## 6. Beschouwing

De pilotfase is inmiddels voorbij, en heeft geresulteerd in een vervolg en uitbreiding van de werkwijze. De visie op inburgering en re-integratie leeft in alle onderdelen van de betrokken organisaties en wordt onderschreven en uitgedragen. Hier is wel een lange weg aan vooraf gegaan. Met name de eerste fase van de pilot was moeizaam door de ontwikkelingen binnen het Werkplein – de samenvoeging van CWI en UWV – en personeelwisselingen gedurende het project. Daarnaast bleken de administratieve systemen geïntegreerde dienstverlening nog niet te ondersteunen, waardoor de nadruk met name op samenwerking – samen voor de klant – kwam te liggen. Dit neemt echter niet weg dat er goede resultaten zijn behaald in de korte tijd dat de pilot draaide.

Eén van de belangrijkste opbrengsten van de pilot is de gezamenlijke gedragen visie op het belang van duale trajecten, inburgering en re-integratie zijn niet los van elkaar te zien. Dit heeft geleid tot betere klantherkenning aan de kop van het dienstverleningsproces en meer inzet van elkaar instrumenten. De klant staat voorop, ongeacht zijn achtergrond, en het streven naar participatie. Hier wordt maatwerk voor ontwikkeld, waarbij zowel taal als re-integratietrajecten kunnen worden ingezet. Wel is communicatie een aspect dat in het vervoltraject aandacht

behoeft, omdat de nieuwe werkwijze nog niet in alle onderdelen van de organisatie geïntegreerd is. Zwolle tracht dit te ondervangen in het vervolgproject waarin de borging in de keten centraal staat.

Eén van conclusies die uit de AKO-pilot kan worden getrokken is dat de termijn van drie maanden die de ZWA hanteert voor de doelgroep inburgeraars meestal te kort is en dat de instrumenten van de afdeling inburgering en de Servicedesk verder geïntegreerd moeten worden. Deze twee constatering bieden veel mogelijkheden om inburgering en re-integratie sterker met elkaar te verbinden. Ook deze twee onderwerpen zijn in het vervolgproject belangrijke aandachtspunten.

Het verhaal eindigt met Abbal, de inburgeraar die op een duaal traject zat. Inmiddels heeft hij de opleiding met succes afgerond en heeft hij een baan aangeboden gekregen.

**Bijlage:** Voorbeeld overeenkomst schoonmaakbranche

### Trajectplan Werken en Inburgeren in de Schoonmaakbranche

Naam deelnemer :  
 Geboortedatum deelnemer:  
 Nummer overeenkomst:  
 Startdatum traject:  
 Einddatum traject: (verwachte einddatum)  
 Naam klantmanager:

Dit document is bedoeld om inzichtelijk te maken welke bijdrage geleverd wordt door de deelnemende partijen in dit project. Tevens verklaart iedere partij door ondertekening van de overeenkomst alles in het werk te stellen om dit traject tot een succes te maken. Dit is nodig, het is voor de deelnemer een intensief traject, waarvoor voldoende draagvlak moet zijn.

#### Wanneer is het traject een succes?

Het traject is geslaagd als de deelnemer binnen de periode van 1 jaar na de startdatum van het traject:

- Het diploma 'Arbeidsgekwalificeerd assistent niveau 1 (Crebonummer 90440C)' heeft behaald
- Het taalniveau A2 op alle onderdelen (spreken, luisteren, schrijven, lezen) beheerst
- Gedurende de opleidingsperiode gegarandeerd geweest is van werk en taal oefening op de werkvloer

#### Inzet van de partijen

##### De werkgever:

- Zorgt voor voldoende begeleiding/coaching op de werkvloer door een praktijkbegeleider die minimaal een coachingscursus gevolgd heeft. De deelnemer wordt niet alleen op een object geplaatst
- Biedt een arbeidsovereenkomst van minimaal 10 uur per week gedurende de overeenkomst (minimaal 6 maanden), zodat de theorie duurzaam in praktijk gebracht kan worden en de taal geoefend wordt
- Biedt de deelnemer voldoende ruimte om de lessen te volgen en stimuleert het oefenen met de Nederlandse taal op de werkvloer

##### ROC:

- Verzorgt de vakopleiding 'Arbeidsgekwalificeerd assistent niveau 1 (Crebonummer 90440C)' en verstrekt het diploma
- Verzorgt de taalondersteuning die nodig is om het mbo diploma te kunnen behalen (minimaal niveau A2 op alle vier de onderdelen) en verstrekt het bijbehorende bewijsstuk (NIVOR toets)
- Verzorgt voor de consulent van de gemeente de resultaten van de intake toets waarin minimaal het startniveau van alle vier de taalonderdelen en de leerbaarheid van de deelnemer is opgenomen, en brengt hierover een offerte uit op basis van het aantal lessen dat volgens de taalaanbieder nodig is
- Schrijft iedere twee maanden een voortgangsrapportage voor de klantmanager inburgering van de gemeente. Dit mag een kopie van een intern stuk zijn dat de persoonsgegevens van de deelnemer bevat. In deze voortgangsrapportage staat beschreven wat de vorderingen van de deelnemer zijn op de onderdelen waaraan hij of

zij deelneemt (minimaal de AKA-opleiding, maximaal de AKA en taalopleiding). De stukken mogen per post, fax of e-mail aangeleverd worden

De Stichting Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche (RAS):

- Financiert de vakopleiding 'Arbeidsgekwificeerd assistent niveau 1 (Crebonummer 90440C)'

Het UWV Werkbedrijf:

- De consulent van het UWV Werkbedrijf zoekt in overleg met de klantmanager van de gemeente een werkgever voor de deelnemer

De gemeente:

- Voert de regie en is aanspreekpunt voor de klanten en betrokken partijen
- Financiert de taalkennisvoorziening
- Draagt kandidaten aan bij de consulent van het UWV Werkbedrijf
- Regelt indien nodig kinderopvang
- De klantmanager inburgering overlegt tenminste 1 keer per twee maanden met de deelnemer en de leraar van het ROC
- Registreert 1 keer per maand de voortgang en neemt de rapportage van het ROC op in het inburgeringsdossier
- Zorgt voor de startdatum van het traject voor ondertekening van het trajectplan door alle partijen
- Het is de verantwoordelijkheid van de klantmanager om de inhoud van deze overeenkomst goed aan de deelnemer uit te leggen en zeker te stellen dat de deelnemer begrijpt wat zijn/haar verantwoordelijkheden zijn

De deelnemer:

- Verklaart door ondertekening van dit trajectplan te begrijpen wat zijn/haar verantwoordelijkheden zijn hoe het project is vormgegeven. Bovendien verklaart de deelnemer alles in het werk te stellen om van zijn/haar deelname een succes te maken

Onderstaand verklaren de partijen zich middels een handtekening akkoord met de inhoud van dit trajectplan.

Partij	Vertegenwoordiging	Handtekening + datum
Deelnemer	Naam:	
Werkgever:	Naam: Functie:	
ROC	Naam: Functie:	
Gemeente	Naam: Functie:	

NB:

- Praktijkbegeleiders, vakdocenten en consultants van UWV Werkbedrijf en gemeente kennen elkaar en kunnen laagdrempelig contact met elkaar opnemen, zodat een klantgericht project mogelijk is.
- Indien voor het volgen van het traject formele kinderopvang noodzakelijk is gelden alle bepalingen van de Wet Kinderopvang. Onder de in deze wet genoemde voorwaarden vergoedt de gemeente maximaal 1/6 deel van de kosten voor kinderopvang. De deelnemer zelf betaalt een inkomensafhankelijk deel van de kosten voor kinderopvang.