

De Keten aan het werk

Dienstverleningsconcept BVG werkgebied Hoogeveen

Realisatie : **Bedrijfsverzamelgebouw 2007**
Datum : **11 januari 2007**
Partners : **gemeente Hoogeveen, CWI en UWV**

Inhoud

1. Inleiding	4
1.1 Landelijke ontwikkelingen SUWI	
1.2 Lokale omstandigheden Hoogeveen	
1.3 Regierol gemeente	
2. Visie en uitgangspunten SUWI-BVG	4
2.1 Visie op het bedrijfsverzamelgebouw	
2.2 Bedrijfsverzamelgebouw	5
2.3 Uitgangspunten gebouw	6
3. Dienstverleningsconcept	7
3.1 Dienstverleningsconcept richt zich op doelgroepen	
3.2 Dienstverleningsactiviteiten in het bedrijfsverzamelgebouw	
3.3 Samenwerkingspartners/participanten	8
3.4 Programma van eisen	9
3.4.1 Programma van eisen algemene uitgangspunten	
3.4.2 Beschrijving multifunctionele ruimten	
3.4.3 Beschrijving individuele ruimten	10
3.5 Ruimteconcept	11
4. Aandachtspunten voor verdere uitwerking	12
4.1 stuurgroep bvg	
4.2 (Eventueel) subsidiabele kosten	13

1. Inleiding

1.1 Landelijke ontwikkelingen SUWI (Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen)

Burgers hebben recht op een uitkering op het gebied van de sociale zekerheid, maar moeten hun rechten en plichten effectief kunnen realiseren en vervullen. Hoe eenduidiger de informatie en hoe klantgerichter de dienstverlening, des te hoger is de tevredenheid van de klant. De klantbenadering moet dynamisch zijn en worden bijgesteld op basis van nieuwe inzichten in dienstverlening, nieuwe ondersteuningsmogelijkheden, ontwikkelingen in de landelijke, regionale en lokale arbeidsmarkt en bevindingen vanuit ketenklantonderzoeken en cliëntenparticipatie. Om dit goed te kunnen vervullen is het nodig dat gemeenten, UWV en CWI nauw samenwerken zodat de acties om de cliënt weer aan het werk te krijgen elkaar versterken.

Een bedrijfsverzamelgebouw (bvg) is hiertoe een belangrijke voorwaarde.

1.2 Lokale omstandigheden Hogeveen

Naast de landelijke ontwikkelingen zijn er een aantal specifieke omstandigheden voor de regio Hogeveen die mede van invloed zijn op de ontwikkeling van een bvg. Het bvg heeft een regionale functie. Voor het bvg Hogeveen bestaat de regio uit de gemeenten: Hogeveen, De Wolden en Midden-Drenthe. De klanten van het toekomstige bvg komen dus uit een brede omtrek rond Hogeveen.

1.3 Regierol gemeente

Gemeenten kunnen niet zonder de samenwerking met het CWI en UWV en andere (private) partijen. Daarom is in het kader van de SUWI-wetgeving ingezet op een regionale concentratie van voorzieningen in de vorm van bedrijfsverzamelgebouwen, waarin tenminste de drie publieke partijen (gemeente, CWI en UWV) hun dienstverlening bundelen. De (kern)gemeente van vestiging heeft de regierol om te komen tot realisatie van het bvg. Voor deze regio is Hogeveen de kerngemeente. De gemeenten Midden Drenthe en De Wolden volgen inhoudelijk de gezamenlijk bepaalde visie¹, maar participeren (nog) niet in het fysieke bvg.

2. Visie en uitgangspunten

2.1. Visie op het bedrijfsverzamelgebouw

De visie van de stuurgroep, bestaande uit gemeente Hogeveen, CWI en UWV, op het bvg is:

Het bedrijfsverzamelgebouw zorgt voor een efficiënte en effectieve toeleiding naar werk. De stuurgroep zorgt voor een naadloze aansluiting van de activiteiten op het terrein van Werk, Reïntegratie, Leren en Inkomen.

Speerpunten hierbij zijn:

1. Gezamenlijk dienstverleningsconcept gericht op met name werkzoekenden;
2. Realiseren één aanspreekpunt voor de klant;
3. Digitaal klantdossier en overige ICT-ambities ter ondersteuning van 1 en 2;
4. Competentieontwikkeling medewerkers om in te spelen op alle nieuwe eisen

¹ Door de stuurgroep REKO is in december 2006 het visiedocument “De klant centraal” vastgesteld. De visie en overige uitgangspunten in genoemde document sluiten naadloos aan op het dienstverleningsconcept bvg “De keten aan het werk”

Het bvg in Hoogeveen moet dé centrale plek worden voor iedere werkzoekende en werkgever in de regio voor diensten op het terrein van werk, inkomen en reïntegratie.

2.2. Bedrijfsverzamelgebouw

2.2.1 Werk boven inkomen

Bij de uitvoering van de sociale zekerheid in het bvg staan activering en uitstroom naar werk centraal. Het onderzoek naar de mogelijkheden om terug te keren in het arbeidsproces begint bij het eerste contact en blijft in alle andere contacten een rol spelen. Dit begint al bij een preventiefase tot maximaal vier maanden voor werkloosheid. Werkzoekenden worden steeds op een actieve en stimulerende manier uitgenodigd om kennis te nemen van het actuele vacaturebestand. Om te zorgen voor een zo volledig mogelijk vacaturebestand is het wenselijk dat meerdere organisaties met hun dienstverlening participeren in het bvg of hun vacatures daar zichtbaar maken.

2.2.2 Ketendienstverlening

Onder ketendienstverlening wordt verstaan: het bereiken van samenhang en afstemming in een keten van dienstverlening op het terrein van arbeidstoeleiding en sociale zekerheid. Dit betekent zo min mogelijk overdrachtsmomenten en een naadloze aansluiting tussen de verschillende onderdelen van het dienstverleningsproces. Een goede samenwerking tussen de bij dit proces betrokken instellingen is essentieel en vereist een cultuur, waarin men 'over elkaars terreinen heen' durft te kijken. Realiseren van één aanspreekpunt voor de klant is hierbij uitgangspunt.

Bij de inrichting van de keten van dienstverlening staan de vragen van de klanten centraal. Klanten zijn zowel werkzoekenden, werkgevers en andere partijen die dienstverlening of informatie met betrekking tot de arbeidsmarkt vragen. De dienstverlening in het bvg is een aaneenschakeling van diensten en activiteiten op het terrein van werk en inkomen. Het is van het grootste belang dat het eerste klantcontact tussen de cliënt en de organisaties goed verloopt. De cliënt moet zo snel mogelijk geholpen of correct doorverwezen worden naar de juiste personen of organisaties.

Door een goede kwaliteit aan de kop van het proces kan de rest van de ketendienstverlening efficiënt en effectief worden uitgevoerd met zo weinig mogelijk overdrachtsmomenten tussen organisaties.

2.2.3 De klant staat centraal

In veel gevallen hebben de organisaties dezelfde klanten. Uitgangspunt is dat geen enkele klant tussen wal en schip belandt. Concreet betekent dit dat de onderlinge dienstverlening zo goed mogelijk op elkaar wordt afgestemd. Deze samenwerking en afstemming tussen de verschillende partijen komt eerst en vooral de klant ten goede.

Het bvg kent twee belangrijke klanten: de werkzoekende en de werkgever. Het bvg moet de faciliteiten bieden om de vraag en aanbod van deze twee klantgroepen aan elkaar te koppelen.

De totale dienstverlening van het bvg moet erop gericht zijn om de klant te helpen aan werk.

Een belangrijk instrument in de dienstverlening naar de klanten is de beursvloer inclusief de omringende voorzieningen. De beursvloer wordt zo vormgegeven en ingericht dat de werkzoekende zich op één centraal punt meldt. Van daaruit wordt de klant adequaat doorverwezen.

Bij het zoeken naar werk heeft de klant een duidelijke eigen verantwoordelijkheid. De klant gaat zelf actief aan de slag om een baan te vinden. De klant maakt daarbij gebruik van de instrumenten die de partijen binnen het bvg hem/haar daarbij aanbiedt.

Als een klant hulp nodig heeft, dan kan hij een beroep doen op de ondersteuning van de partners in het bedrijfsverzamelgebouw.

Naast de werkzoekenden zijn ook de werkgevers klanten van het bvg. De dienstverlening van het bvg moet aantrekkelijk zijn voor de werkgevers. De beursvloer moet ruimte bieden aan werkgevers, branche- en werkgeversorganisaties om zich te kunnen presenteren en banenmarkten, beroepenpresentaties of wervingsacties te organiseren, in samenwerking met de partners van het bvg.

2.2.4 Kwaliteit aan de kop van het proces

Het is van belang dat het eerste klantcontact tussen de cliënt en de organisaties in het bvg goed verloopt. De aanpak aan de kop van het proces bepaalt mede de kwaliteit van de rest van het vervolgproces. Daarom is het belangrijk dat de intake door de ketenpartners efficiënt en effectief wordt uitgevoerd. Het invlechten van de werkprocessen van de gemeente en het CWI aan de poort is daarom essentieel.

2.3. Uitgangspunten gebouw

2.3.1 Imago en uitstraling van het gebouw

Het imago en de uitstraling van het bvg is van groot belang, omdat er zoveel mogelijk klantenstromen naar het gebouw toe gerealiseerd moeten worden. Het bvg vormt immers een “dienstencentrum” voor werk en inkomen.

- **Imago en uitstraling:**
Het bvg moet een uitnodigende en gastvrije uitstraling krijgen en een eigen identiteit hebben. Bij voorkeur straalt het gebouw “Werk!” uit en zien voorbijgangers van buiten het werk op zich af komen (bijvoorbeeld door een duidelijk zicht op de vacatures).
- **Klantgerichtheid:**
Het gebouw moet open, uitnodigend en laagdrempelig zijn voor de klanten. Voor de inrichting betekent dit dat de klant makkelijk zijn (eigen) weg moet kunnen vinden in het gebouw en dat er indien nodig ondersteuning wordt gegeven. Daarnaast is de beursvloer voor de klant direct toegankelijk. Dat betekent een heldere routing binnen het bedrijfs-verzamelgebouw voor de diverse doelgroepen.
- **Herkenbaarheid en zichtbaarheid:**
De deelnemende organisaties willen een onderscheidende naamsaanduiding die duidelijk zichtbaar is aan de buitenkant van het gebouw.
- **Transparant:**
Het gebouw moet open en transparant zijn. De publieksfuncties zoals de beursvloer zijn van buitenaf goed zichtbaar en ademen ‘werk’ uit. Op deze manier kunnen klanten van buiten zien wat er binnen gebeurt.

2.3.2 Klantcontacten op de begane grond

Kern van het bedrijfsverzamelgebouwconcept is de beursvloer. De beursvloer is in formele zin onderdeel van het CWI, maar loopt vloeiend door in de open ruimten waar UWV, en de gemeente aanwezig zijn.

Daarnaast dienen er voldoende parkeerplaatsen en fietsenstallingen aanwezig te zijn en is het gebouw (en vooral de publieksvoorzieningen) goed toegankelijk voor mindervalide bezoekers.

2.3.3 Heldere routing binnen het gebouw

Er moet een heldere structuur voor de klant komen binnen het gebouw. De klant moet in principe zichzelf kunnen redden en als hij/zij hulp wil van een medewerker moet hij/zij dat weten te vinden. Deze hulp dient laagdrempelig te zijn, dat wil zeggen dat de klant zich niet per se hoeft te wenden tot de servicedesk, maar dat de medewerkers herkenbaar over de beursvloer lopen. De servicedesk is wel steeds bereikbaar voor allerlei vragen.

2.3.4 Multifunctioneel ruimtegebruik

Ruimten binnen het bvg dienen daar waar mogelijk gezamenlijk en multifunctioneel te worden gebruikt. Te denken valt aan spreekkamers, vergaderruimten en keuken/kantine. Door bijvoorbeeld ook gezamenlijk te lunchen in de kantine kan op een spontane wijze de communicatielijnen tussen de medewerkers onderling verkleind en informeler worden.

3. Dienstverleningsconcept

3.1. Dienstverleningsconcept richt zich op doelgroepen

Het dienstverleningsconcept geeft aan welke diensten en producten concreet dienen te worden aangeboden. In dit hoofdstuk wordt het dienstverleningsconcept voor het bvg Hoogeveen op hoofdlijnen beschreven.

Het bvg wordt ingericht voor een optimale bediening van de doelgroepen van de samenwerkende publieke organisaties te weten CWI, UWV en de gemeente Hoogeveen. Hierbij wordt gestreefd naar één “sociaal en zakelijk” aanspreekpunt voor de gehele keten.

De belangrijkste klantgroepen van het bedrijfsverzamelgebouw zijn:

1. uitkeringsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (onder andere baanveranderaars, positieverbeteraars en herintreders);
2. werkgevers.

3.2. Dienstverleningsactiviteiten in het bedrijfsverzamelgebouw

Centraal in de dienstverlening van het bvg zijn de drie kernactiviteiten:

Werk, Inkomen en Reïntegratie.

De kernactiviteiten zijn nauw met elkaar verbonden, maar van de drie staat Werk voorop.

3.2.1 Werk

Binnen het bvg geldt het uitgangspunt Werk boven Inkomen. Het bvg moet een plek worden waar werkzoekenden, werkenden en werkgevers alles op het terrein van werk kunnen vinden.

Diensten die direct met werk te maken hebben zijn:

- informatie en advies over vacatures;
- opstellen klantprofiel;
- werkintake;
- vacatureaanbod;
- bemiddeling van werkzoekenden

3.2.2 Inkomen

De tweede kernactiviteit binnen het bvg is Inkomen. Het aanvragen van een uitkering voor levensonderhoud en de daarmee direct gepaard gaande activiteiten worden in het bvg geconcentreerd.

Diensten die hiermee te maken hebben zijn:

- intake van klanten;
- activering en controle.

3.2.3 Reïntegratie

Reïntegratie is de derde kernactiviteit van het bvg. Hiermee worden de activiteiten bedoeld die met Werk en Inkomen te maken hebben en die werkzoekenden bemiddelbaar maken naar werk. In principe vinden de klantcontacten tussen de klant en de reïntegratiebedrijven en/of uitkerende instantie in het bvg plaats.

Diensten die met de activiteit Reïntegratie te maken hebben zijn:

- informatie en advies over reïntegratietrajecten, scholing en dergelijke;
- klantmanagement en accountmanagement Sociale Zaken gemeente;
- re-integratie en coaching casemanagement WW van UWV;
- trajectbegeleiding door reïntegratiebedrijven;
- verwijzing naar overige dienstverlening buiten het bvg.

Naast deze drie kernactiviteiten is het mogelijk dat er nog een aantal ‘ondersteunende diensten’ in het bvg ondergebracht worden die niet direct een rol hebben in de bemiddeling naar werk, maar indirect

wel te maken hebben met de toeleiding naar werk of zorgen voor gewenste klantstromen richting bvg. Hierbij valt onder andere te denken aan:

- **Jongerenloket (RMC):**
Alle voortijdig schoolverlaters tot 23 jaar moeten geregistreerd worden om te zorgen dat zij terugkeren in het onderwijs om alsnog een startkwalificatie te behalen. Om deze jongeren een optimale begeleiding te bieden die gericht is op het vinden van een opleiding en baan die aansluiten bij de mogelijkheden van de jongeren, is deelname van het jongerenloket in het bvg op korte termijn een reële optie.

3.3. Samenwerkingspartners/participanten

Het succes van de ketensamenwerking is mede afhankelijk van de bereidheid van andere partijen om binnen de keten hun diensten op het terrein van Werk, Inkomen en Reïntegratie aan te bieden. Belangrijk uitgangspunt is dat alle medewerkers van (toekomstige) participanten van het bvg onderdeel zijn van de totale keten van werk, inkomen en reïntegratie en dus ook in staat zijn deze keten en de relaties tussen instellingen die daarin een rol spelen te overzien.

Als participanten in de keten wordt naast het CWI, UWV en de gemeente Hoogeveen gedacht aan de volgende partijen:

Reïntegratiebedrijven

Het gaat hierbij vooral om de klantgesprekken en -begeleiding. De participatie van de reïntegratiebedrijven is sterk afhankelijk van het aantal contracten dat deze bedrijven met de gemeente Hoogeveen zullen sluiten.

Uitzendbureaus

Het is mogelijk dat de uitzendbureaus hun vacatureaanbod presenteren in het bedrijfsverzamelgebouw, zodat de bezoekers van het bedrijfsverzamelgebouw een zo volledig mogelijk beeld hebben van het vacatureaanbod. Daarnaast is het een meerwaarde als de bezoekers zich tijdens een bezoek aan het bedrijfsverzamelgebouw gelijk bij een of meerdere uitzendbureaus kunnen inschrijven.

Gesubsidieerd werk

Organisaties die zich bezig houden met gesubsidieerd werk, of met werkvormen met loonkostenpremies (WSW en alternatieven voor de WIW) kunnen met een 'loketfunctie' op de schil rondom de beursvloer komen.

Jongerenloket

Advies en informatie over het (bij)scholingsaanbod in de regio, maar eventueel ook met de mogelijkheid van beperkte beroeps- en oriëntatietesten. Een dergelijk loket kan ingevuld worden door het RMC in samenwerking met o.a. ROC-s..

Gemeentelijke Kredietbank (GKB)

Hier kan bijvoorbeeld gedacht worden aan gesprekken met cliënten, met gebruikmaking van de aanwezige spreekkamers.

Kamer van Koophandel (KvK), Startersloket, STIB

De KvK kan gebruik maken van de voorzieningen die het bvg biedt om voorlichting te geven en informatie te verschaffen. De KvK kan ook gebruik maken van de aanwezige spreekkamers om individueel advies te geven. Op een zelfde manier kan ook een Startersloket eventueel samen met STIB (Starters In Business) deelnemen in het bedrijfsverzamelgebouw

Voor de eventuele uitbreiding met deze en andere deelnemers in het bvg geldt dat er sprake moet zijn van een concrete meerwaarde in de ketendienstverlening Werk, Inkomen en Reïntegratie. De kandidaat-partijen zijn daarom niet geheel vrij in het bepalen van hun eigen dienstverlening binnen het bvg. Hun dienstverlening moet passen binnen de totale ketendienstverlening.

3.4. Programma van Eisen:

Om de gezamenlijke dienstverlening aan de klanten mogelijk te maken, hebben de deelnemers in het bvg verschillende ruimten en voorzieningen nodig. Er wordt gestreefd naar zo veel mogelijk multifunctioneel gebruik van de ruimten.

3.4.1. Programma van eisen algemene uitgangspunten

- Het bvg moet een regionale voorziening zijn voor Werk en Inkomen, waarbij geldt dat de “W” van werk duidelijk naar voren moet komen (zie volgende uitgangspunt). Geen dienstverlening op het terrein van Zorg in het bvg.
- Werk boven uitkering.
Dit betekent dat de werkzoekende klant direct vanaf het eerste contact zo vaak mogelijk met werk wordt geconfronteerd.
- De klant staat centraal.
Klantgerichte benadering staat centraal. Klanten zijn zowel werkzoekenden, werkgevers, beleidsmakers en andere partijen die dienstverlening of informatie met betrekking tot de arbeidsmarkt vragen. Hun vragen staan centraal bij de specifieke op de klant gebaseerde inrichting van de “keten van dienstverlening”.
- Benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid van de klant.
Ondanks alle ondersteuning en advisering aan de klanten om hen maximale mogelijkheden te bieden om werk te vinden of vacatures te vervullen, is het zo dat de bvg-partners niet de verantwoordelijkheden van de klant overneemt.
- Het bvg biedt zijn dienstverlening aan op drie niveaus:
niveau 1: het aanbieden van instrumenten;
niveau 2: het bieden van ondersteuning en het geven van informatie en advies;
niveau 3: het bieden van persoonlijke dienstverlening.
Uitgangspunt hierbij zijn de behoefte en de mogelijkheden van de klant werkzoekende of werkgever.
- Partijen in het bvg moeten een meerwaarde naar elkaar en vooral naar de klanten hebben.
De samenwerking die hiervoor noodzakelijk is kan gestalte worden gegeven door elkaar direct aan te spreken (korte lijnen) en het houden van een regulier bvg-overleg (ketenoverleg). Dit kan ook vorm gegeven worden door een gezamenlijk managementoverleg te introduceren vanaf de start van het bvg.
- Het bvg moet heel herkenbaar zijn als voorziening, dit moet ook terugkomen in het gebouw door middel van veel glas “buiten zien wat er binnen te koop is”.

3.4.2. Beschrijving multifunctionele ruimten

Entree

Centrale, herkenbare entree voorzien van ruime in- en uitloopdeuren in verband met een goede doorstroom. Vanuit de entree moet er direct toegang zijn op de beursvloer

Beursvloer

De beursvloer is de open, centrale plek in het bvg. Het is de plaats waar vraag en aanbod op de arbeidsmarkt elkaar ontmoeten. Alle vacatures zijn er te vinden (via bladen, vacatureborden, computers) en alle informatie die te maken heeft met werk.

Het inrichten van een helpdesk vraagt ook aandacht. Nieuwe klanten kunnen desgewenst direct een beroep doen op de helpdesk. De medewerker vangt de klant hier op, geeft informatie en advies over aanwezige producten en diensten en leidt de klant naar de juiste medewerker binnen de bvg-keten.

Klanten kunnen op de beursvloer in ieder geval gebruik maken van computers met Internet- (werk.nl, informatie, e-mail, presentaties werkgevers) en tekstverwerkingsmogelijkheden

(sollicitatiebrief). Tevens staat er een fax en kopieerapparaat tot hun beschikking. Belangrijke informatiebronnen zijn verder de vacaturehaag (publicatieborden) en een presentatie-/videohoek voor werkgevers en reïntegratiemogelijkheden. De zelfwerkzaamheid van de klant staat hierbij voorop.

Werkplekken van de medewerkers moeten wel zoveel mogelijk grenzen aan de beursvloer

Vergaderruimte annex trainingsruimte

De participanten hebben aangegeven behoefte te hebben aan een vergaderruimte voor circa 25 personen die gezamenlijk te gebruiken is. Deze ruimte is tevens te gebruiken als trainingsruimte voor cursussen/workshops voor cliënten, maar ook voor eigen trainingen en opleidingen voor het personeel. De ruimte moet cursusgroepen kunnen plaatsen en voorzien zijn van goede ICT-aansluitingen.

Spreekkamers

De spreekkamers zijn multifunctioneel te gebruiken. Het gebruik van de spreekkamers zal afhangen van de werkwijze in het bvg. In de nieuwe situatie zullen veel gesprekken op de beursvloer gaan plaatsvinden (in een semi open/gesloten sfeer), er is zodoende minder capaciteit met betrekking tot de spreekkamers nodig. Deze spreekkamers bevinden zich bij voorkeur op de begane grond en liggen in de zichtlijn van de balie/receptie. Dit vanwege veiligheidsoverwegingen.

Pantry(s)

Een faciliteit voor het halen van een kopje koffie/thee.

Keuken

De keuken kan door alle participanten gebruikt worden voor het bereiden van de lunch of kleine snacks. De opzet wordt kleinschalig en wordt bij voorkeur ingevuld door een bedrijf dat klanten laat reïntegreren in de maatschappij.

Personeelsruimte/kantine

In het bvg komt een ruimte waar het personeel kan overblijven en elkaar kan ontmoeten. Deze ruimte grenst bij voorkeur aan de keuken.

Reproruimte

De repro is een gemeenschappelijke kopieervoorziening. Naast deze centrale voorziening, staat in het gebouw een aantal kopieermachines, bijvoorbeeld op de beursvloer en nabij de kantoorruimten. Bij de repro is een magazijn voor gezamenlijke opslag van papier en dergelijke.

Postkamer

De postkamer kan een gemeenschappelijke ruimte zijn. Overigens kan iedere participant gewoon zijn eigen briefpapier en dergelijke behouden. Onderzocht moet worden of ook een gezamenlijke huisstijl ontwikkeld kan worden, welke gekoppeld wordt aan een herkenbare naam.

Rookruimte

In het gebouw moet een ruimte met een goede ventilatie aanwezig zijn om te kunnen gebruiken als rookruimte.

3.4.3. Beschrijving individuele ruimten

Werkplekken voor de adviseurs/klantmanagers/accountmanagers Werk en Inkomen.

Idealiter wordt er van uit gegaan dat er zo veel mogelijk semi-open werkplekken nabij de beursvloer komen, waar de 'dienstdoende' adviseurs/klantmanagers en accountmanagers klanten kunnen ontvangen. Daarnaast zijn er elders in het gebouw werkplekken voor deze medewerkers. Deze plekken zijn allemaal aparte kamers (met twee deuren) waar de adviseurs de werkzaamheden kunnen uitwerken en eventueel privacygevoelige gesprekken met klanten kunnen bespreken.

Werkplek voor de administratie (BackOffice).

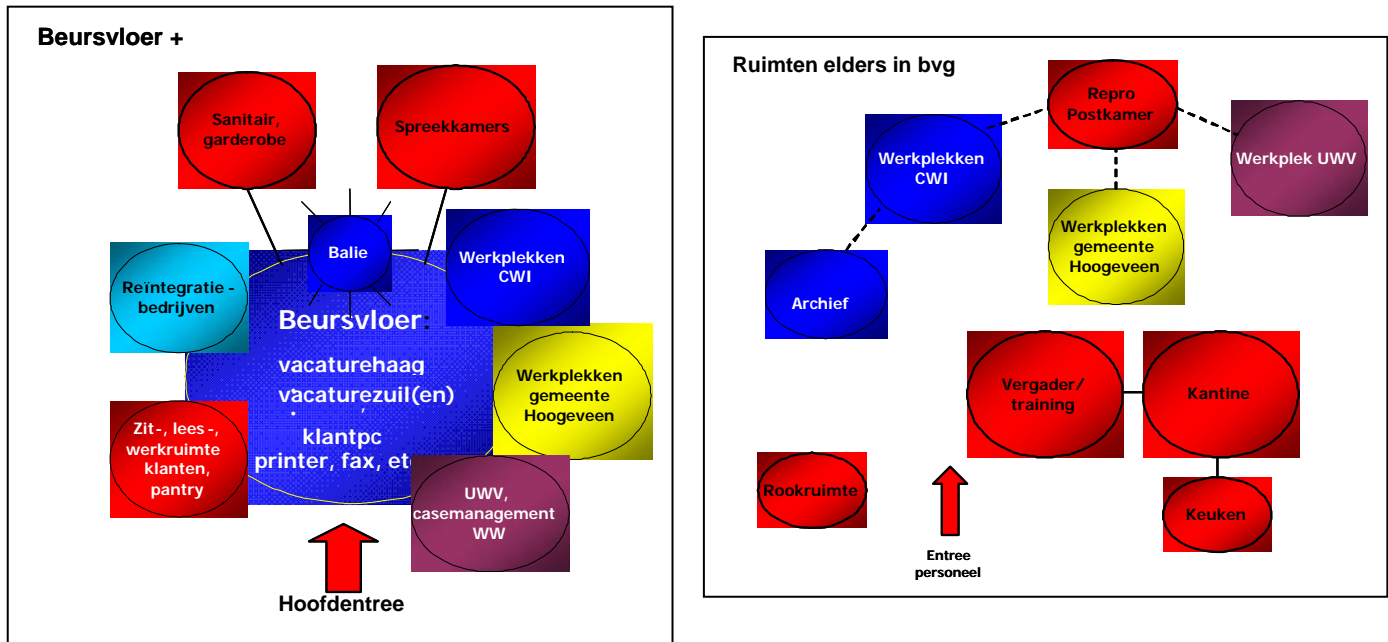
Deze ruimte hoeft niet op de beursvloer of begane grond geplaatst te worden, maar kan op een verdieping komen.

Overige ruimten en verdeling.

Zie ruimteprogramma dat nader uitgewerkt wordt door Bureau Lindhorst.

3.5. Ruimteconcept en werkproces

De onderstaande figuren geven een ruimtelijk concept weer van het dienstverleningsconcept van het bvg Hoogeveen. Het ruimtelijk concept is geen plattegrond van het toekomstige bvg, maar geeft de onderlinge relaties tussen de functies en voorzieningen weer. Er wordt een functioneel onderscheid gemaakt tussen de zogenaamde front-Office werkzaamheden (in de figuur aangeduid als “Beursvloer +”) en de BackOffice werkzaamheden. In het “Beursvloer +” gedeelte vinden niet alleen de beursvloerwerkzaamheden van het CWI plaats, maar ook de publieksgerichte activiteiten van de gemeente Hoogeveen en het casemanagement WW van UWV. Deze activiteiten vinden zoveel mogelijk plaats op de begane grond. Elders in het gebouw worden de niet-klantgerichte activiteiten (BackOffice) georganiseerd.



De procesgang van de gezamenlijke partners moet hier in weerspiegeld worden. In het werkproces² zoals dat op dit moment gehanteerd wordt is dit al goed terug te vinden. Klantuitvraag, werkintake, bepalen A/B-route, bemiddelingsgesprekken, accountmanagement, Werk Voorop, uitkeringsintake, vervoltraject en beëindigen uitkering, zijn in vogelvlucht de activiteiten die in gezamenlijkheid benoemd en verdeeld zijn door de bvg-ketenpartners.

Gekoppeld aan dit werkproces zijn de zaken die in ieder geval de aandacht vragen:

- = Gemeenschappelijke taalgebruik is randvoorwaarde voor een gezamenlijke klantbenadering. Hierbij eenvoudige taal en eenduidig begrippenkader hanteren;
- = Vastleggen en overdragen van relevante gegevens via digitaal kanaal (DKD);
- = Gemeenschappelijk klantendossier en klantvolgsysteem;
- = Gemeenschappelijk klantenprofiel c.q. competentiemodel.³

² Werkproces moet in januari 2007 verder uitgeschreven worden op basis van de huidige afspraken in de keten en ook in het werkprocessensysteem worden ingevoerd zoals dat onder andere bij de gemeente Hoogeveen gehanteerd wordt.

³ Deze zaken zijn grotendeels in gang gezet. Moet meer samenhang gebracht worden en goed monitoren via gezamenlijk management.

4. Aandachtspunten voor verdere uitwerking:

4.1 Stuurgroep BVG

De stuurgroep bvg, bestaande uit UWV, CWI en gemeente Hoogeveen, is verantwoordelijk voor de verdere uitwerking van het dienstverleningsconcept en de te zetten stappen om te komen tot een bvg. Bureau Lindhorst ondersteunt de stuurgroep om de hoofdlijnen van het project bvg te bewaken. Onder de stuurgroep is een werkgroep geformeerd die bestaat uit vertegenwoordigers van de drie partners. Deze groep wordt begeleid door een medewerker van bureau Lindhorst en doet de verdere uitwerking c.q. doet voorstellen aan de stuurgroep.

Stappen die in ieder geval ook genomen moeten worden zijn:

Stap 1. Huisvesting BVG

Voor de huisvesting van het bvg zal de werkgroep, vanaf januari 2007, in korte tijd de plannen verder concreet uitwerken. Doel is het realiseren van een optimale huisvestingssituatie voor het bvg. Dat wil zeggen; huisvesting volledig gebaseerd op de uitgangspunten en doelstellingen van het dienstverleningsconcept.

Stap 2. Beheer en exploitatie

Het betreft hier afspraken over zaken als gezamenlijk onderhoud, schoonmaak, gebruik van spreekkamers/keuken/vergaderruimten en dergelijke. Maar ook afspraken over het huren vallen hieronder.

Beheer kan eigenlijk niet los gezien worden van de exploitatie. Het beheer van een gebouw kan opgesplitst worden in drie deelaspecten, te weten:

- Huisvesting
Hieronder valt het gebouw en zijn gebouwgebonden installaties, financiering, belastingen, heffingen en verzekeringen.
- Services of diensten
Dit zijn alle voorzieningen die samen hangen met het gebruik van de huisvesting, het onderhoud en de samenhangende ondersteuning (energie, schoonmaak, afval, beveiliging, post, verhuizing en dergelijke).
- Middelen
De middelen worden gevormd door de voorzieningen die nodig zijn voor de directe uitvoering van werkzaamheden in de organisatie (inrichting, meubilair, data- en telecommunicatie-verbindingen en kantoorbenodigdheden).

Ten aanzien van de exploitatie van het bvg is uitgangspunt dat de verantwoordelijkheid voor het beheer en onderhoud zo veel mogelijk gezamenlijk wordt georganiseerd. Door dit gezamenlijke beheer zullen synergievoordelen worden behaald.

Stap 3: Uitwerking/implementeren

Naast afspraken en besluiten over de toekomstige huisvesting, moeten de betrokken partijen verdergaande afspraken maken over de definitieve dienstverlening en inrichting van het bedrijfsverzamelgebouw. Grote delen van de werkprocessen zijn al vorm gegeven. Dit moet resulteren in onder andere integrale teams die de focus hebben op uitstroom van de klanten naar werk .

Werkafspraken dienstverlening

Hoe wordt het dienstverleningsconcept in de praktijk vormgegeven? Hoe vindt de klantoverdracht plaats? Wanneer wordt het dossier overgedragen en aan wie?

Hoe vaak is er afstemmingsoverleg?

Duidelijke afspraken zijn nodig, omdat de partijen ieder eigen taken en verantwoordelijkheden hebben, maar samen moeten zorg dragen voor een goede doorstroom naar de arbeidsmarkt.

Inrichting van het bedrijfsverzamelgebouw

Iedere organisatie heeft zijn eigen huisstijl en zijn eigen eisen met betrekking tot de werkplekken. Al deze zaken dienen besproken te worden en moeten uiteindelijk leiden tot één ontwerp voor de inrichting. Op grond van dit ontwerp worden de ruimtes in het gebouw ingedeeld en afgewerkt.

4.2 (Eventueel) subsidiabele kosten⁴

In de stimuleringsregeling SUWI-BVG is aangegeven dat een aantal kosten subsidiabel zijn. Het betreft een aantal incidentele kosten. Zie hiertoe de Staatscourant van 30 maart 2001. De volgende kosten zijn (wellicht nog) subsidiabel.

1. Verhuiskosten

De verhuiskosten zijn afhankelijk van het aantal fte dat overgaat naar het bvg. Per fte wordt een bedrag van €225,- verrekend.
Voor de gemeente Hoozevee betekent 50 fte

€ 11.250,--

2. Openingskosten

Voor deze kosten is één vaste prijs vastgesteld €3.404.

€ 3.404,--

3. Improductiviteitskosten

Ook deze kosten zijn voor alle wettelijke participanten op te voeren met een maximum bedrag van €365 voor iedere fte.

4. Overige leegstandskosten

Van de totale subsidiabele kosten wordt 80% bevoorschot en 20% achteraf uitbetaald, wanneer uit de verantwoording blijkt dat de begrote kosten ook daadwerkelijk gemaakt zijn.

Geaccordeerd door de stuurgroepleden BVG-Hoozevee:

Namens CWI: Henk Breider,
Vestigingsmanager

Namens UWV: Evert van Scherpenzeel,
Manager re-integratiecoaching

Namens Hoozevee: Wietse Kooistra,
Hoofd Sociale Zaken

⁴ Er moet uitgezocht worden in hoeverre er nog een beroep kan worden gedaan op genoemde subsidies. Per organisatie kan dit wellicht nog een bedrag opleveren.