

# *Een werkende Werkplein ondersteuning 2010*

## **Inhoud**

Algemeen.....	2
Taken stuurgroep Dienstverlening.....	2
Uitgangspunten ondersteuningsbehoefte voor de stuurgroep.....	2
Actieniveaus.....	2
Kopgroep - Borgen.....	3
Middengroep - Stimuleren.....	3
Achterblijvers - Intervenieren.....	3
G4.....	4
Nadere uitwerking 6 thema's ondersteuningsbehoefte.....	4
Het “werkend” krijgen en houden van een vraaggerichte ondersteuning van 120 Werkpleinen.....	4
Het “werkend” krijgen en houden van een visitatie-systematiek.....	4
Beantwoorden van vragen en oplossen van knelpunten.....	4
Inzet op de “achterblijvende” werkpleinen.....	5
Overzicht van de voortgang van de werkplein ontwikkeling op landelijk en individueel niveau.....	5
Een adequate communicatie- en informatievoorziening.....	6
Omgeving.....	6
De faciliterende omgeving.....	6
Invulling (in)directe ondersteuning .....	7

## Algemeen

De ondersteuning van de stuurgroep Dienstverlening is gericht op de Werkpleinen, waarbij het concrete doel is per 1-1-2011 op elk Werkplein integrale dienstverlening voldoende te hebben staan en tegelijkertijd te focussen op de resultaten.

In deze notitie “Een werkende Werkplein ondersteuning 2010” is een praktische vertaling van de algemene notitie ketenbrede ondersteuning van de stuurgroep Dienstverlening van januari 2010 gemaakt.

De stuurgroep Dienstverlening heeft in zijn startnotitie een aantal thema's vastgelegd waarmee in algemene zin een aantal items de aandacht krijgen. Voor elk thema is een stuurgroeplid het 1<sup>e</sup> aanspreekpunt:

- a. Arjan Kampman - Sterk merk met 2 sporen (inhoud en communicatie)
- b. André Timmermans - Prestatie-indicatoren en benchmarken
- c. Arjan Schonewille - Professionaliteit van de medewerkers/vakmanschap
- d. Martin Harms - WIJ / Wajong / SW en de groep moeilijk bemiddelbaren
- e. Nico van de Vrie - Groep moeilijk bemiddelbaren, wijkaanpak en participatie
- f. Annelies Lichtenberg - Regionaal arbeidsmarktbeleid

## Taken stuurgroep Dienstverlening

### Uitgangspunten ondersteuningsbehoefte voor de stuurgroep

Vanuit de inhoud van het werk heeft de stuurgroep in hoofdzaak op de volgende thema's een ondersteuningsbehoefte onderkend:

1. Het “werkend” krijgen en houden van een vraaggerichte ondersteuning van 120 Werkpleinen;
2. Het “werkend” krijgen en houden van een visitatie-systematiek;
3. Beantwoorden van vragen en oplossen van knelpunten;
4. Inzet op de “achterblijvende” werkpleinen;
5. Overzicht van de voortgang van de werkplein ontwikkeling op landelijk en individueel niveau;
6. Een adequate communicatie- en informatievoorziening.

### Actieniveaus

In de 3<sup>e</sup> tertaalrapportage 2009 van het AKO is geconstateerd dat de Werkpleinen op de voortgang te onderscheiden zijn in een kopgroep, een middengroep en een aantal achterblijvers. Met deze onderverdeling als uitgangspunt is de volgende actiegerichtheid op de Werkpleinen te duiden:

- a. Kopgroep - Borgen
- b. Middengroep - Stimuleren
- c. Achterblijvers - Intervenieren

## Kopgroep - Borgen

In de kopgroep Werkpleinen zijn best-practices te halen die voor andere Werkpleinen een bron van informatie kunnen zijn om het Werkplein verder te helpen. Alhier is het vooral van belang dat deze best-practices in de picture worden gezet en op te halen en beschikbaar te stellen voor andere Werkpleinen. Dit ophalen kan via de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) en gebruik te maken van de activiteiten die in de regio's plaatsvinden.

Door het inzetten van (de nog op korte termijn met Divosa te ontwikkelen) visitatie kan tevens een bijdrage geleverd worden aan het verzamelen van best-practices ten voordele van de middengroep.

De ondersteuning zal, op basis van de door het Werkplein geformuleerde ondersteuningsbehoefte, vooral gericht zijn op:

- het beantwoorden van vragen en oplossingen van knelpunten
- en een adequate communicatie- en informatievoorziening.

## Middengroep - Stimuleren

Naast hetgeen onder de kopgroep genoemd is als actie zal voor de middengroep, voor zowel de MT's als de teamleiders, de ondersteuning gericht zijn op:

- de werkpleinen van elkaar laten leren
- uitwisseling plaatsvinden
- idem ten aanzien van intervisie
- met behulp van gezamenlijke, regionale ondersteuningsteams (via Dco, serviceteams en met medewerkers van gemeenten), aanjager districtsmanager en aantal directeuren Sociale Diensten

Ook de kopgroep kan van deze ondersteuning gebruik maken.

En ook hier kan door het inzetten van visitatie een bijdrage worden geleverd door het vaststellen van aanbevelingen en de daaraan te koppelen ondersteuning.

## Achterblijvers - Intervenieren

Voor de achterblijvers geldt de ondersteuning zoals hiervoor beschreven maar daarnaast onderstaand stappenplan:

1. Per achterblijvend werkplein analyse van knelpunten en belemmeringen op basis van landkaart en analysemodel kernteamleden
2. Vaststellen kansen en bedreigingen aan de hand van de 6 genoemde criteria uit "Werk aan de winkel; aan de slag"
3. Audit-achtige benadering op basis van de geformuleerde mijlpalen (zie 2.3.5.)
4. Via deze benadering de noodzakelijke interventies (per) werkplein vaststellen, bijvoorbeeld:
  - a. Inzet procesondersteuners
  - b. Inzet "Rammers" van SZW
  - c. Bestuurlijke aansporing van gemeenten door VNG
  - d. Een vertegenwoordiger(s) uit Programmaraad of stuurgroep Dienstverlening
  - e. Inzet Staatssecretaris
  - f. Anders
5. De audits worden per kwartaal herhaald, middels een persoonlijk bezoek van de procesondersteuners aan de betreffende Werkpleinen

6. Na het 2<sup>e</sup> kwartaal 2010 vaststellen of de audit-achtige benadering moet worden aangevuld met een externe audit

G4

Het is nodig voor de G4 een specifieke aanpak te formuleren. Hierover vindt een overleg met de vertegenwoordiger van de G4 plaats.

Nadere uitwerking 6 thema's ondersteuningsbehoefte

Onderstaand een nadere specificering van de door de stuurgroep Dienstverlening geformuleerde ondersteuningsbehoeften.

Het "werkend" krijgen en houden van een vraaggerichte ondersteuning van 120 Werkpleinen

Inzet van:

1. Regionale ondersteuning
2. Centraal verzamelpunt, toeleiden en coördinatie op beantwoording en tijdige ontsluiting vragen en antwoorden richting de Werkpleinen
3. [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) en "Werkpleinjournaal", als middel om vragen en antwoorden van de Werkpleinen herkenbaar te maken voor alle Werkpleinen

Het "werkend" krijgen en houden van een visitatie-systematiek

Het "werkend" krijgen en houden van een visitatie-systematiek op de Werkpleinen, minus de achterblijvers, wordt vervat in een afzonderlijke notitie van de stuurgroep. Met Divosa worden op korte termijn afspraken gemaakt om deze notitie op te leveren.

Beantwoorden van vragen en oplossen van knelpunten

Inzet van:

1. Stuurgroep Dienstverlening door koppeling aan de 6 geformuleerde thema's
2. Regionale ondersteuning
3. Centraal verzamelpunt, toeleiden en coördinatie op beantwoording en tijdige ontsluiting vragen en antwoorden richting de Werkpleinen
4. [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) en "Werkpleinjournaal", als middel om vragen en antwoorden van de Werkpleinen herkenbaar te maken voor alle Werkpleinen

O.a. beantwoording van vragen die (in willekeurige volgorde) reeds gesteld zijn:

- a. Begeleiding bij uitwerking Werkpleinjaarplan en het betrokken blijven houden van alle actoren;
- b. Begeleiding bij inhuizing gemeenten in Werkplein;
- c. Begeleiding bij praktische integratie werkplekken;
- d. Hoe gebruik te maken van elkaars systemen? Aandacht gericht krijgen op de inhoud en niet op het managen van de systemen

- e. Autorisaties op een eenvoudige en snelle manier regelen
- f. Hulp bij opzetten intervisie voor de uitvoering
- g. idem ten aanzien van werkgeversbenadering
- h. Voorbeelden van mandaatregelingen die gebruikt kunnen worden het lokale georganiseerd overleg (OR)
- i. Projectleiding bij invoeren van integrale dienstverlening
- j. Gezamenlijke opleidingen voor de medewerkers
- k. Voorbeelden van klantbespreking / intervisie
- l. Hulp bij de inrichting van de werkpleinen onder de noemer “sterk merk” (PR, in- en externe communicatie)
- m. Een model voor financiële verrekening en doorrekening dat toegepast kan worden op de individuele Werkpleinen
- n. Hoe kan de administratieve druk op de werkcoachen verminderd worden?
- o. Een organisatorische oplossing voor het werkplein breed kunnen inzetten van re-integratiemiddelen

#### Inzet op de “achterblijvende” werkpleinen

Zie hiervoor 2.2.3 en de afzonderlijke notitie met betrekking tot de aanpak op de betreffende Werkpleinen.

#### Overzicht van de voortgang van de werkplein ontwikkeling op landelijk en individueel niveau

##### *Objectief waarneembare mijlpalen*

De navolgende objectief waarneembare mijlpalen worden gebruikt om vast stellen of de Werkpleinen op basis van de ketenbreed vastgestelde 6 criteria voldoen aan de minimale eisen om een Werkplein te kunnen worden genoemd:

- a. Sprake van één locatie:
  - 1. Op elke Werkpleingevel het werkplein-logo
  - 2. Op elk Werkplein één gezamenlijke ontvangstbalie van het UWV Werkbedrijf en de centrumgemeente
  - 3. Op elk Werkplein werken werkcoachen van UWV Werkbedrijf en de gemeentelijke re-integratieconsulenten
- b. Maatwerk bieden aan werkgevers en werkzoekenden door een professional die daarin wordt gefaciliteerd:
  - 1. Op elk Werkplein één aanspreekpunt voor werkzoekenden
  - 2. Op elk Werkplein één aanspreekpunt voor werkgevers
  - 3. Het één aanspreekpunt wordt vanuit haar/zijn competenties ingezet op de kansen en behoeften van de specifieke klant
- c. Binnen een organisatorische setting:
  - 1. Elk Werkplein werkt met één gezamenlijk Werkplein-jaarplan op basis van een gedeelde arbeidsmarktanalyse
  - 2. Elk Werkplein heeft één managementteam
- d. Dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden wordt geïntegreerd aangeboden:
  - 1. De wederzijdse dienstverlening, UWV Werkbedrijf en Gemeente, wordt ingezet op basis van klantkenmerken
- e. Gericht ingezet op gezamenlijk uitvoeren van Werk, Inkomen en Participatie:

1. In het Werkplein werken in ieder geval de centrumgemeenten van de vestigingsplaats van het Werkplein en UWV-Werkbedrijf samen
  2. De omliggende gemeenten doen mee in de integrale samenwerking op de Werkpleinen
- f. Samenwerking met inzet van gezamenlijke middelen en mogelijkheden:
1. Binnen het Werkplein zetten UWV Werkbedrijf en Gemeente wederzijds hun middelen en re-integratie mogelijkheden in

#### *Focus op resultaat*

De stuurgroep Dienstverlening heeft afgesproken dat de transparantie op de resultaten zich in eerste aanleg richt op:

- α. Klanttevredenheid werkzoekenden
- β. Werkgeverstevredenheid
- χ. Uitstroom naar Werk

De transparantie op de bovengenoemde resultaatgebieden wordt gerealiseerd door in 2010:

- a. drie metingen op klanttevredenheid te realiseren;
  - b. één meting werkgeverstevredenheid te doen;
  - c. en maandelijks op Werkpleinniveau de uitstroom naar werk zichtbaar te maken.
- De uitkomsten worden op de Landkaart van [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) openbaar gemaakt

#### Een adequate communicatie- en informatievoorziening

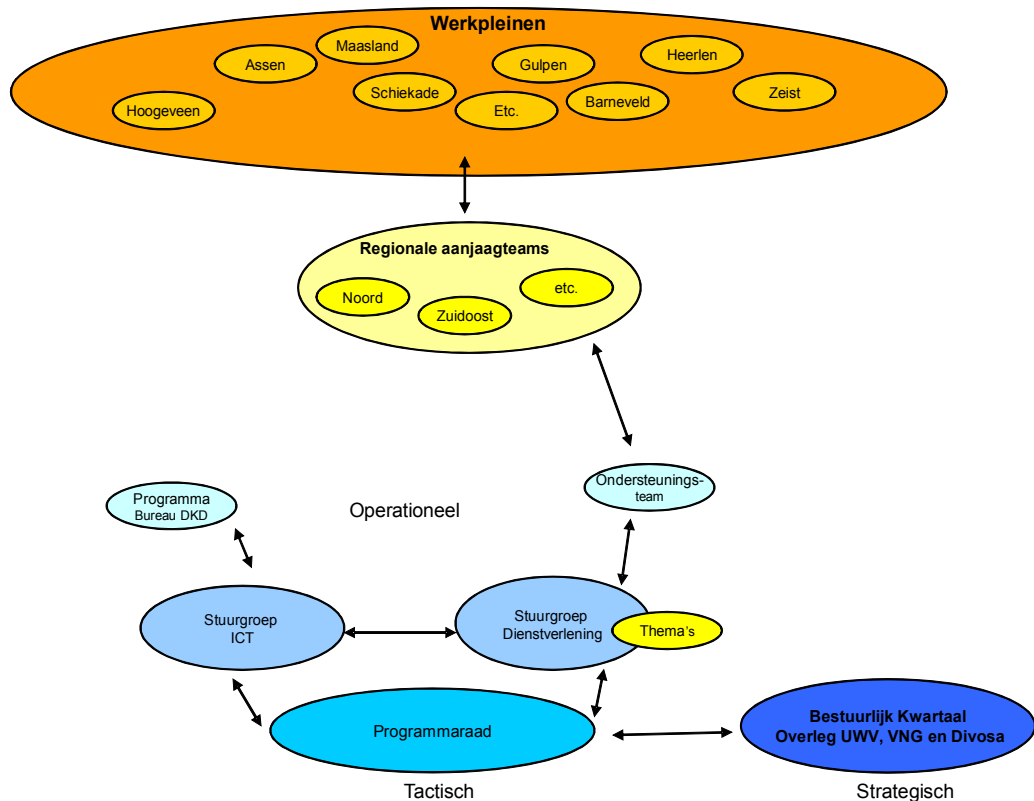
Beschikbare middelen [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl), de Landkaart en “Werkpleinjournaal” met behulp van een kleine werkpleinbrede werkgroep omvormen tot een op de Werkplein Mt's en medewerkers gerichte informatievoorziening. Uitgangspunt is dat helder moet zijn dat er een gezamenlijk een inspanningsverplichting ligt om het proces van geïntegreerde dienstverlening op 1-1-2011 af te ronden, waarbij de focus ligt op een hogere klanttevredenheid van werkzoekenden en werkgevers en meer mensen aan het werk door betere werkpleindienstverlening. Door transparant te zijn over de resultaten moet de dienstverlening en de uitstroom verder aangespoord worden.

#### Omgeving

Om aan de uiteindelijke doelstelling van 100% werkende Werkpleinen te komen is het eveneens noodzakelijk dat afspraken en contacten met bijvoorbeeld LCR, IWI en SZW (Rammers) voortgezet worden.

#### De faciliterende omgeving

Bij de inrichting van de ondersteuning van de Werkpleinen wordt uitgegaan van het navolgende speelveld:



### Invulling (in)directe ondersteuning

1. 2-tal procesondersteuners
2. visitatie (UWV Werkbedrijf, Divosa)
3. werkgroep Communicatie (Werkbedrijf, Divosa en Bkwi)
4. regionaal aanjaagteam: serviceteams, districtmanagers, aantal directeuren gemeenten/sd
5. met als coördinerende schakel de DCO's
6. ondersteuningsteam (Bkwi):
  - a. [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) (inclusief Landkaart)
  - b. Werkpleinjournaal
  - c. Coördinatie vragen en antwoorden Werkplein
  - d. Secretariaat stuurgroep Dienstverlening en procesondersteuners