



Complementaire dienstverlening

Naar de nieuwe samenwerking tussen gemeenten en UWV

Visie Programmaraad november 2011



Inhoud	Pagina
1. Verandering in taken, verandering in samenwerking	3
1.1 Verandering in opgave: decentralisaties, wettelijke taken en bezuiniging	3
1.2 Wending naar complementaire samenwerking	5
2. Dienstverlening en samenwerking	7
2.1 Innovatieve dienstverlening	7
2.2 Agenda	9
3. De agenda uitgewerkt	11
3.1 Werkgeversdienstverlening	11
3.2 Klantcontact	12
3.3 Transparante arbeidsmarkt	13
3.4 Diagnostiek en re-integratie	13
3.5 Shared services: financieel administratief systeem	14
3.6 Tot slot	14

1. Verandering in taken, verandering in samenwerking

Het terrein van werk en inkomen is heftig in ontwikkeling. De invoering van de Wet werken naar vermogen (WWNV; naar verwachting 1 januari 2013), aanpassing van Wet SUWI (naar verwachting 1 april 2012) en de budgettaire beperkingen zullen leiden tot ingrijpende veranderingen in wettelijke taken van Gemeenten en UWV en noodzaken tot innovatieve uitvoering daarvan. Ook verwante decentralisatieoperaties leiden tot een verandering van opgave voor gemeenten, UWV en partners. Dat vraagt ook om een versterking van de samenwerking: UWV en gemeenten moeten elkaar nog meer gaan aanvullen en versterken in het verrichten van hun taken. Deze nieuwe samenwerking noemen we complementaire dienstverlening.

De Programmaraad presenteert in dit document een visie op deze complementaire dienstverlening en een agenda voor stappen om hieraan verder vorm te geven. Daarbij gaat het om scherpe keuzes voor samenwerking op alle terreinen van de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Alleen door elkaar in die breedte te versterken en aan te vullen kunnen gemeenten en UWV de verandering in (wettelijke) taken en noodzaak tot innovatie goed tegemoet treden.

1.1 Verandering in opgave: decentralisaties, wettelijke taken en bezuiniging

De WWNV, waarin de WWB en delen van de WSW en de Wajong worden ondergebracht, staat in het kader van een breder geheel van decentralisaties. In dat verband zijn ook de overgang van de dagopvang en begeleiding (AWBZ) naar de WMO en de jeugdzorg van belang. Dat alles legt een grote claim op het verandervermogen van gemeenten. Tussen deze terreinen en de WWNV bestaan hechte verbanden en dat stelt eisen aan de integrale samenhang van beleid en uitvoering en het kunnen volgen en bedienen van mensen.

De bezuinigingen betreffen de algemene middelen voor gemeenten (van waaruit de uitvoeringskosten worden betaald), de re-integratiebudgetten, de rijksvergoeding voor de WSW en het UWV. Er moeten meer mensen aan het werk geholpen worden terwijl de budgetten omlaag gaan.

Tegelijk treedt een ingrijpende ontwikkeling in wettelijke taken op. In onderstaand kader zijn de veranderingen samengevat.

Tabel 1. Wettelijke taken gemeenten en UWV

	Huidige wetgeving	Vanaf 1-4-2012 (SUWI) en 1-1-2013 (WWNV)
Gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> Arbeidsmarktbeleid Verlenen van algemene en bijzondere bijstand Re-integratie van WWB-ers, ANW-ers en nuggers Igv combinatie van UWV-uitkering en WWB kan worden afgesproken dat de gemeente de integrale ondersteuning doet Integrale samenwerking met UWV Beleid en regie wsw 	<ul style="list-style-type: none"> Regionale regie arbeidsmarktbeleid De beleidsmatige en financiële verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de WWNV; aanpassing en samenvoeging Wwb/wij Re-integratie van WWNV-ers, ANW-ers en nuggers (met één re-integratiebudget) In het geval van een combinatie van UWV-uitkering en WWB kan worden afgesproken dat de gemeente de integrale ondersteuning doet Verantwoordelijk voor de hulp en ondersteuning van mensen met een arbeidsbeperking v.a. jonge leeftijd Actieve benadering van werkgevers; werkgeversdienstverlening Samenwerking met UWV Beleid en regie WSW (beschut)
UWV	<ul style="list-style-type: none"> Verantwoordelijk voor de re-integratie en uitkeringsverstrekking van mensen met een WW, WAO, WIA of Wajong-uitkering Dienstverlener aan werkzoekenden en werkgevers, (matchen van werkzoekenden aan vacatures; poortwachter - instroom beperken) Zorgen voor transparante arbeidsmarktinformatie / publieke arbeidsvoorziening Indicatiestelling WSW Registratie werkzoekenden en vacatures Voordragen van geschikte vacatures aan werkzoekenden en geschikte werkzoekenden op vacatures Beoordelen kansen op werk In ontvangst nemen aanvragen UWV en WWB, IOAW en WIJ-uitkering Integrale samenwerking met gemeenten op ruim 100 Werkpleinen 	<ul style="list-style-type: none"> Concentratie op werkgeversdienstverlening; taken zoals de werk- en uitkeringsintake, arbeidsbemiddeling en het beter laten functioneren van de arbeidsmarkt (poortwachter, koppelaar, dienstverlener en onderzoeker) blijven behouden Verantwoordelijk voor de re-integratie en uitkeringsverstrekking van mensen met een WW, ZW, WAO en WIA-uitkering en Wajong-uitkering Verantwoordelijk voor de keuring en betaling van uitkeringen aan volledig arbeidsongeschikten in de Wajong Verzorgen indicatiestelling WSW 'beschut werken' Beoordelen kans op werk In ontvangst nemen UWV en WnV-uitkering Registratie werkzoekenden en vacatures Samenwerking met gemeenten vanuit ongeveer 30 regio's

Gemeenten

Gemeenten voeren de regie op hun (regionale) arbeidsmarktbeleid. Gemeenten worden verantwoordelijk voor de uitvoering van de WWNV en krijgen daardoor te maken met meer werkzoekenden met deels andere problematiek. Een deel van de huidige Wajong en de WSW wordt samengevoegd met de WWB in de Wet werken naar vermogen. Gemeenten zoeken naar mogelijkheden om met minder geld een grotere groep werkzoekenden zo snel mogelijk aan het werk te krijgen. Een goede werkgeversbenadering in afstemming met alle regionale partners is hiervoor essentieel. Maar evengoed zal ook op lokaal en sub-regionaal niveau dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers plaats moeten vinden. Gemeenten staan voor de taak die verschillende niveaus van dienstverlening met elkaar te verbinden.

UWV

Het UWV is verantwoordelijk voor de re-integratie en uitkeringsverstrekking van mensen met een WW, ZW, WAO en WIA-uitkering, en een Wajong-uitkering en oud-Wajong-uitkering. Het UWV verzorgt de

indicatiestelling voor de WSW (beschut). Taken van het UWV zoals de werk- en uitkeringsintake, arbeidsbemiddeling, kans op beoordelen van werk en het beter laten functioneren van de arbeidsmarkt, de ambitie van het plaatsen van mensen met een arbeidsbeperking, blijven behouden.

Een belangrijke taak van het UWV is de (regionale) werkgeversdienstverlening. Deze wordt samen met gemeenten en andere partners opgepakt. Vanwege de bezuinigingen en veranderingen in taakverdeling heeft het UWV ervoor gekozen om de werkgeversdienstverlening tot een belangrijke prioriteit te maken en die vanuit 30 punten regionaal uit te bouwen. Het UWV zal zich concentreren op de bemiddeling van groepen met een arbeidshandicap en een (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt. De zelfredzaamheid van werkzoekenden en werkgevers wordt maximaal gefaciliteerd door met hulp van elektronische dienstverlening aansluiting van vraag en aanbod mogelijk te maken: 'Persoonlijk waar nodig; digitaal waar mogelijk'.

1.2 Wending naar complementaire samenwerking

Bij de genoemde verschuivingen in taken raken de werkzaamheden van UWV en gemeenten elkaar intens. Een analyse van de werkprocessen van beide partijen laat zien dat die raakvlakken optreden over de volle breedte van dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden, van het genereren van gegevens en de productie van arbeidsmarktinformatie, van diagnostiek en re-integratie en van de administratieve processen. Beide partijen kunnen hun wettelijke taken daarom alleen optimaal uitvoeren als intensief samengewerkt wordt.

Om meer mensen aan de slag te krijgen hebben gemeenten en UWV in de afgelopen jaren natuurlijk al intensief samengewerkt op de werkpleinen. Dit wordt de integrale dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden genoemd. Veel van wat in de afgelopen jaren aan samenwerkingspraktijk is ontwikkeld zal ook in de toekomst van waarde blijven. Sterker, er kan op voortgebouwd worden, ook al is een ingrijpende verdere ontwikkeling van samenwerking nodig. Door gemeenten en UWV wordt in meer of mindere mate al gebruik gemaakt van elkaars ervaringen, bijvoorbeeld van de contacten met werkgevers en het in beeld brengen van beschikbare vacatures waarbij gebruik wordt gemaakt van de landelijke kennis van het UWV en de lokale kennis van de gemeenten. Gemeenten zijn er met name goed in om de dienstverlening dicht bij de burger te organiseren. Zij beschikken over de contacten op lokaal en regionaal niveau (individueel maatwerk). Het UWV is als nationale speler goed in het leggen van de landelijke contacten bij bijvoorbeeld landelijk opererende werkgevers en – door de schaal – het standaardiseren en professionaliseren van werkprocessen, kennis en kunde (verzekeringsarts en arbeidsdeskundige). Dit wordt hierdoor eenduidig, herkenbaar en goedkoper. Een ander voorbeeld is de inzet van expertise op het gebied van diagnostiek van UWV door gemeenten.

In het samen vormgeven van het regionale arbeidsmarktbeleid en andere terreinen van W&I-beleid kan dus van elkaars deskundigheid gebruik worden gemaakt. Deze lijn van specialisatie en samenwerking is nodig om zo effectief en efficiënt mogelijk te kunnen zijn. Kern van complementaire dienstverlening is een functionele verdeling waarbij beide partijen doen waar ze het beste in zijn en dat inzetten voor de ander, zodat ze elkaars expertise benutten. UWV en gemeenten houden hierbij hun eigen verantwoordelijkheden met eigen targets en eigen sturing. Het gaat bij complementariteit om een logische en inhoudelijke verdeling van taken op de verschillende taakniveaus, zoveel mogelijk los van de huidige en toekomstige institutionele omstandigheden. Taken en verantwoordelijkheden worden in de complementaire samenwerking helder geformuleerd. Verschillende partners en niveaus moeten elkaar aanvullen en versterken.

In dit document wordt de visie van de Programmaraad (VNG, UWV en Divosa) op deze toekomstige samenwerking gepresenteerd. Bij de vormgeving aan de complementaire samenwerking gelden een aantal meer algemene uitgangspunten. Deze samenwerking:

- is transparant en komt transparant tot stand;
- getuigt van respect voor elkaars positie;
- is een wezenlijk deel van het onder gemeentelijke regie gevoerde arbeidsmarktbeleid;
- biedt ruimte voor specifieke regionale en lokale vormgeving;
- komt tot stand in intensieve communicatie met de verschillende achterbanen.

In het volgende hoofdstuk wordt het dienstverleningsconcept en de samenwerkingsagenda opgesteld. Daarna volgt een uitwerking van de agenda voor complementaire dienstverlening en hoe de samenwerking nader kan worden vormgegeven.

2. Dienstverlening en samenwerking

De verandering in opgave door verschuiving in wettelijke taken, bezuinigingen en aanpalende decentralisatieoperatie zet aan tot vernieuwing van de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Deze veranderingen noodzaken tot complementaire samenwerking tussen gemeenten en UWV en moeten bijdragen aan meer mensen aan het werk te krijgen. In dit hoofdstuk worden de elementen van de dienstverlening kort weergegeven en presenteren wij een agenda voor een complementaire samenwerking.

2.1 Innovatieve dienstverlening

Een optimale dienstverlening aan zowel werknemers als werkgevers is nodig. Werkgevers moeten bereid worden gevonden om plekken voor het opdoen van werkervaring beschikbaar te stellen. Ook moeten zij open staan voor het in dienst nemen van mensen met een verdien capaciteit onder het minimumloon. Een goed functionerende werkgeversbenadering wordt daardoor extra belangrijk. Deze krijgt nieuwe kracht door de regionale samenwerking van gemeenten en UWV met ruimte voor (sub-)regionale en lokale specificiteit en innovatie zoals e-dienstverlening. De gemeentelijke regie op het regionale arbeidsmarktbeleid dient als kader en krijgt vorm in (reeds bestaande) fora voor bestuurlijk overleg in de verschillende regio's.

Transparantie en toegankelijkheid

Het uitgangspunt in de dienstverlening aan zowel werkgevers als werkzoekenden is transparantie en toegankelijkheid. Werkgevers en werkzoekenden moeten inzicht hebben in de vraag naar en aanbod van arbeid. Uitgangspunt is dat elke werkzoekende toegang heeft tot alle beschikbare vacatures en elke werkgever tot alle beschikbare werkzoekenden. Deze gegevens vormen overigens ook weer de basis voor het opstellen van goede, toegankelijke arbeidsmarkt informatie. Door optimale arbeidsmarkt informatie kunnen de huidige en toekomstige ontwikkelingen en situatie in het oog worden gehouden.

Van belang daarbij is dat verschillende klantgroepen verschillende benadering zullen blijven vereisen. In dat verband is het belangrijk om onderscheid te maken tussen verschillende groepen. Dat kan op basis van de participatieladder. Die onderscheid (a) 'directe uitstroom naar werk' (trede 5 en 6), (b) 'werken naar vermogen' (treden 3 en 4) en (c) 'activering snijvlak WWB – WMO' (trede 1 en 2). Mede vanuit dit onderscheid is een optimaal en efficiënt klantcontact dus geboden. Waar mogelijk wordt innovatieve e-dienstverlening ingezet, terwijl voor klantgroepen lager op de participatieladder face-to-face contact belangrijk blijft ('digitaal waar mogelijk; persoonlijk waar nodig'). Er zijn verschillende inschattingen over wat de optimale mix is en dit zal in de praktijk verder vorm moeten krijgen. Daarbij moet steeds oog zijn voor de lokale situatie en dat klanten zich via verschillende kanalen (telefonisch, digitaal, fysiek) en ingangen (uitkering, zorg, opleiding) kunnen melden. Het 'klantcontact' moet hier op afgestemd zijn.

Ook is een intelligent hergebruik van gegevens nodig waarvoor afspraken over inrichting van de informatie en informatiesystemen wenselijk zijn, waardoor de productie van goede arbeidsmarkt informatie gefaciliteerd wordt die optimaal gecombineerd kan worden met andere bronnen van (regionale) arbeidsmarkt informatie.

Regionale opzet

Centraal in deze zoektocht naar innovatieve dienstverlening staat het onder gemeentelijke regie gevoerde regionale arbeidsmarktbeleid. Binnen de kaders van dit beleid geven de gemeenten vorm aan hun lokale, sub-regionale en regionale inspanningen voor aansluiting van vraag en aanbod van

werkzoekenden, samen met regionale partners en het UWV. Voor de gemeenten rijzen daar belangrijke vragen over het aantal te behouden werkpleinen en de aansluiting bij ander (vaak regionaal) gevoerd beleid als van WMO en jeugd/onderwijs bij het optimaal bedienen van lokale en (sub)regionale werkgevers en waar vaak maatwerk vereist is in de lokale uitvoeringspraktijken. Op (sub) regionaal niveau worden bijvoorbeeld afspraken gemaakt met onder meer onderwijsinstellingen voor de omgang met jeugdige werkzoekenden. Het aanwenden van instrumenten van loonwaardebepaling vraagt daarbij om ontwikkeling van deskundigheid op het terrein van diagnose en implementatie. Een groot deel van de dienstverlening aan WW-ers van het UWV wordt in de toekomst alleen nog elektronisch aangeboden en de aandacht van het UWV verschuift naar mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in het kader van de regionale werkgeversdienstverlening. Voor hen vindt nog face-to-face dienstverlening plaats. Het UWV bedient daarbij vanuit de wettelijke taken ook nog omvangrijke, specifieke groepen zoals de mensen in de WIA/ZW.

Het UWV geeft bij het verwerken van de bezuinigingen grote prioriteit aan de werkgeversdienstverlening. Het UWV wil voor werkgevers een aanspreekpunt voor informatie, advies en dienstverlening blijven bieden, vanuit één landelijk servicepunt en vanuit dertig regionale servicepunten. Binnen de dertig regio's verzorgt het UWV samen met gemeenten werkgeversdienstverlening en face-to-face dienstverlening aan klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Beide partijen doen dit met een inbreng vanuit hun wettelijke taken.

Daarbij is het volgende van groot belang. Weliswaar wordt de fysieke aanwezigheid van het UWV dus geconcentreerd op ongeveer 30 werkgeversservicepunten (werkpleinen) in plaats van de huidige 100 en zal het UWV dus ongeveer 70 werkpleinen verlaten. Voor de gemeenten betekent dat zoals gezegd dat een nadere invulling naar aantal werkpleinen en functioneren daarvan aan de orde is. Echter, in deze gezamenlijke benadering van UWV en gemeenten staat de aandacht voor vormgeving per regio (met aandacht voor sub-regio's en lokale vragen) centraal. De regionale benadering en invulling dient dominant te zijn boven de fysieke concentratie op een werkgeversservicepunt (werkplein). Sub-regionaal en lokaal kunnen UWV en gemeenten samen optrekken, altijd met een gezicht naar buiten. Voor die activiteiten binnen de regio zijn ook de in het verleden al ontwikkelde instrumentaria als banenmarkten, competentietesten, speeddates met uitzendbureaus, arbeidsmarktinformatie en projectondersteuning dienstig.

De werkgeversdienstverlening vanuit 30 werkgeversservicepunten moet worden afgestemd binnen de regio op het regionale arbeidsmarktbeleid en sub-regio's. Dat eist nadere bestuurlijke vormgeving die kan aansluiten bij de bestuurlijke fora die regionaal vaak al functioneren. Binnen de regio's werken UWV, gemeenten, sociale partners, onderwijsinstellingen en private partijen samen bij het tot stand brengen van de werkgeversdienstverlening. Hierbij nemen de gemeenten het voortouw. De schaal van deze bestuurlijke regio's komt niet altijd overeen met de nu door het UWV gekozen indeling naar dertig werkgeversservicepunten. Voor de daardoor benodigde afstemming moeten praktische oplossingen gevonden worden, waarbij bestuurlijke regionale vormgeving en samenwerking op werkniveau UWV – gemeenten aparte aandacht vereisen.

Diagnostiek

Onderdeel van de dienstverlening aan zowel werkgevers als werkzoekenden is dat diagnostiek en re-integratie eenduidig zijn en efficiënt worden geregeld. Het gaat om het hanteren van dezelfde uitgangspunten bij de indicatiestelling Wajong en WSW en bij de loondispensatieregeling. Bij de indicatiestelling Wajong, WSW en loondispensatie zijn diverse raakvlakken, waarbij het van belang is daar zoveel mogelijk een gezamenlijk proces van te maken. De Programmaraad wil dat zo veel mogelijk gestreefd wordt naar één toetsmoment. Daarbij wordt in één keer bepaald of men in aanmerking komt voor loondispensatie en wat de loonwaarde is. Zo wordt de loonwaardedispensatie

dus zo veel mogelijk in één keer vastgesteld, in tegenstelling tot de huidige situatie waarbij drie toetsmomenten zijn (UWV, gemeente en de loonwaardebepaling). Dit vereist hergebruik van gegevens van reeds gestelde diagnoses en bespaart tijd en geld en zorgt voor eenduidigheid naar zowel werkzoekenden als werkgevers. Het voordeel van zo'n toetsmoment is dat onduidelijkheden en extra werk uit het verleden minder worden. Het is bijvoorbeeld onwenselijk dat een Wajong-aanvraag wordt afgewezen omdat het UWV vaststelt dat sprake is van voldoende verdien capaciteit en dat de gemeente op basis van eigen diagnose concludeert dat de verdien capaciteit wel degelijk onvoldoende is. Richting werkgevers is het bijvoorbeeld onwenselijk dat verschillende gemeenten bij gelijke omstandigheden, verschillende diagnoses afgeven. Het invoeren van één toetsmoment lost deze problemen op.

Ook op het gebied van re-integratie wordt het takenpakket veranderd; gemeenten gaan de integratie van Wajong-ers op zich nemen. Door samenwerking moet deze groep zo goed mogelijk bediend worden en aan werk geholpen worden.

2.2 Agenda

Door de Programmaraad van Divosa, UWV en VNG is een agenda voor de complementaire samenwerking tussen UWV en gemeenten opgesteld. In de samenwerkingsagenda staat realisatie van optimale dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden voorop. De samenwerking moet de publieke doelstellingen dichterbij brengen, waarbij UWV en gemeenten ieder op hun eigen doelstellingen gericht blijven en elkaar daarbij maximaal versterken.

Omdat complementaire samenwerking heel breed kan zijn moeten prioriteiten gesteld worden. De Programmaraad heeft nader getoetst op de maatstaven urgentie, effectiviteit, efficiency en haalbaarheid. De Programmaraad komt vanuit toetsing op deze criteria tot de volgende thema's die de basis voor het programma van complementaire samenwerking vormen:

Werkgeversdienstverlening

Urgent is met name het vormgeven van de samenwerking op het terrein van de werkgeversdienstverlening. Het is essentieel dat het perspectief van de samenwerking op het terrein van de werkgeversdienstverlening helder is bij de implementatie van de WWNV in 2013. De effectiviteit van deze dienstverlening zal in hoge mate afhangen van de succesvolle samenwerking tussen gemeenten, UWV en andere partners.

Klantcontact

Op het terrein van klantcontact worden hoge eisen gesteld aan de eenduidige en transparante intake en informatieverstrekking aan werkgevers en werkzoekenden bij het zoeken naar vacatures en naar kandidaten. Gemeenten en UWV staan hier bovendien voor grote investeringsbeslissingen op ICT-vlak. Met het oog daarop moet een duidelijk gezamenlijk perspectief bestaan op de toekomstige samenwerking. Samenwerking moet leiden tot effectiviteit en efficiëntie in deze informatieverstrekking.

Transparantie op de arbeidsmarkt

Voor een effectief arbeidsmarktbeleid is transparantie van de arbeidsmarktontwikkeling essentieel. Het ter beschikking zijn van deze informatie voor UWV én gemeenten betekent een belangrijke bijdrage aan het regionaal arbeidsmarktbeleid. Voor effectiviteit is samenwerking voor beide partijen essentieel.

Diagnose en re-integratie

Een eenduidige, betrouwbare diagnosestelling essentieel voor de effectiviteit van de uitvoering van de wettelijke taken en van het beschikbare instrumentarium. Van groot belang is dat gemeenten en UWV afspraken maken over de werking van diagnostiek en re-integratie en kennis en kunde bundelen.

Shared services

Vormen van shared services op het terrein van beleid en uitvoering kunnen bijdragen aan een efficiëntere dienstverlening. Feitelijk is bij de voorgaande thema's ook vaak sprake van vormen van shared services, maar is er daar ook vanuit oogpunt van effectiviteit van het beleid een urgentie om tot samenwerking te komen. Toegevoegd wordt hier nog wat grote kansen heeft op het vlak van efficiencyverbeteringen en wat haalbaar is. Daarbij wordt met name gedacht aan de financiële administratie.

3. De agenda uitgewerkt

De agenda voor complementaire dienstverlening gaat verder dan die van integrale dienstverlening en is noodzakelijk gezien de scherpe (wettelijke) opdracht aan beide partijen in deze tijden van budgettaire krapte. Tegelijk is die agenda ook realistisch omdat uitgegaan wordt van de eigen opdracht en kracht van de beide partijen. Zoals beschreven in hoofdstuk 1 willen we in de complementaire samenwerking doen waar we goed in zijn, elkaars expertise te benutten, taken bundelen op het juiste schaalniveau, de inhoud centraal te stellen en heldere taken en verantwoordelijkheden formuleren.

Van belang is om ons te concentreren op wat vanuit het oogpunt van publieke doelstellingen urgent is en vanuit oogpunt van effectiviteit en efficiency de meeste kansen biedt. Het wederzijds te leveren pakket van complementaire diensten is daarbij het resultaat van afspraken op basis van de wettelijke taken. Soms is het mogelijk om in het verlengde daarvan specifieke diensten aan elkaar te leveren op basis van aanvullende afspraken. Mogelijk kunnen dan ook afspraken nodig zijn over verrekening van de te maken kosten. Overigens zonder dat bij deze specifieke diensten altijd in concurrentie met andere marktpartijen wordt getreden. Een eerste meer operationele uitwerking van deze agenda luidt als volgt.

3.1 Werkgeversdienstverlening

Inzet

In de werkgeversdienstverlening zetten gemeenten en UWV een samenwerking op die is afgestemd op de lokale en regionale omstandigheden. Gemeenten en UWV hebben één gezamenlijke opdracht en zullen daarom met één gezicht richting werkgevers optreden. Er komt een gezamenlijke regie op de werkgeversdienstverlening waarbij gemeenten en UWV elkaar versterken. Gemeenten en UWV werken samen om werkgevers in de regio optimaal te bedienen en er is geen onderlinge concurrentie. De twee partijen treden richting werkgevers herkenbaar en gecoördineerd met één gezicht op, met herkenbare branding. In de regio kunnen werkgevers terecht voor informatie, advies en specialistische expertise. Gemeenten en UWV zullen zich naar vermogen maximaal inspannen de samenwerking op werkniveau vanuit hun beider regionale opgave vorm te geven, waarbij niet belangrijk is wie het daartoe benodigde initiatief neemt.

Operationele kern is een gezamenlijk marktwerkingsplan van waaruit aan de gestelde doelen van de beide partijen wordt gewerkt. Een andere noodzakelijke stap is de consolidatie/opzet van een bestuurlijk forum van waaruit de gemeentelijke regie op de regionale arbeidsmarkt vorm wordt gegeven. Het heeft de voorkeur om de werkgeversdienstverlening en het regionaal arbeidsmarktbeleid vanuit dezelfde regio te laten plaatsvinden. Voor zover dat niet het geval is wordt de werkgeversdienstverlening daarop aangesloten.

Gemeenten en UWV stemmen hun lokale, regionale en landelijke activiteiten op elkaar af. Hierbij richt het UWV zich op landelijke en samen met gemeenten op regionale afspraken met landelijke spelers en richten gemeenten zich op mede de sub-regionale en lokale afspraken. Op landelijk niveau komen afspraken tot stand tussen gemeenten en UWV over hoe te werken aan afspraken en convenanten met grote werkgevers en sectoren. Deze kunnen op (sub)regionaal niveau nader vorm krijgen. Informatie over de afspraken die met werkgevers worden gemaakt en de opgehaalde vacatures worden met elkaar gedeeld. De marktwerking gebeurt op innovatieve wijze en regio's hebben de ruimte om zelf invulling te geven aan de afstemming en de verdeling van taken tussen UWV en gemeenten. Er blijft ruimte voor verschillende varianten naargelang de lokale en sub regionale situatie

in de regio. De werkgeverdienstverlening wordt aangesloten op het regionaal arbeidsmarktbeleid, het onderwijs, de zorg en de economie.

Vormgeving

Landelijke stimulering vindt plaats door de Programmaraad, vanuit een samen opgesteld perspectief. Aan het opstellen en uitvoeren van aan dergelijke arrangementen wordt inmiddels op verschillende plaatsen druk gewerkt. Voorbeelden hiervan zijn de grootstedelijke regio's van Utrecht, Den Haag, Rotterdam en Amsterdam. De Programmaraad helpt bij het uitwisselen van ervaringen en beschikbaar stellen van materiaal rond best practices, formats en voorbeeldmateriaal.

3.2 Klantcontact

Inzet

Bij de dienstverlening aan klanten en het klantcontact gaat het om de wijze waarop het UWV en de gemeenten klanten tegemoet willen treden en op welke wijze en via welke kanalen burgers hun weg vinden naar de juiste vormen van dienstverlening. Daarbij is het doel dat voor de verschillende doelgroepen zo efficiënt mogelijk de kans op een match gemaximaliseerd wordt. Hierboven werd al aangegeven dat men moet zoeken naar de optimale mix van e-dienstverlening en fysiek contact. Het is zaak om in de verschillende regio's tot afspraken te komen die het klantcontact kunnen verbeteren.

Zoals verwoord in het dienstverleningsconcept moet elke werkzoekende toegang hebben tot alle vacatures en moet elke werkgever toegang hebben tot alle werkzoekenden. Gemeenten en UWV staan op dit terrein voor grote investeringsbeslissingen voor de benodigde informatiesystemen. Het is niet per sé nodig dat gemeenten en UWV toewerken naar één systeem voor de ondersteuning van de werkprocessen, waar ze beide gebruik van zullen maken. Het is wel belangrijk dat de systemen steeds meer met elkaar verbonden worden. Samenwerking kan daarnaast tot belangrijke kostenbesparingen leiden door afstemming van investeringsbeslissingen. Dat vereist het maken van keuzes. Dit proces van afstemming is in de afgelopen periode ingezet en zal zich ook de komende periode continueren. Hoe dit zal worden vormgegeven, zal de Programmaraad nader uitwerken. Daarbij kan de lijn van redeneren de volgende zijn. Er dient een eenduidige en volledige landelijke registratie van werkzoekenden te zijn om een sluitende en eventueel (geautomatiseerde) matching van werkzoekenden en vacatures te kunnen garanderen. Hiervoor kan overal gebruik worden gemaakt van de UWV applicaties SONAR, WBS en Werkm@p. Hiervoor is Stekker-4 voor de gemeentelijke pleinen voor aansluiting op de landelijke UWV systemen.

Verdere onderlinge afstemming en coördinatie kunnen leiden tot substantiële verbetering van de dienstverlening en de doelmatigheid. Voor de gemeenten is daarbij nog van belang dat door de samenhang in de verschillende decentralisatieoperaties de vernieuwing van het klantvolgsysteem aan de orde is. De mogelijkheden om afspraken te maken zijn sterk lokaal en regionaal gebonden. Gemeenten en UWV zijn daarom vrij om over deze onderwerpen afspraken met elkaar te maken.

Men kan denken aan het volgende. Gemeenten zetten e-dienstverlening en het klantcontactcentrum in en kunnen daarvoor gebruik maken van kennis en kunde van het UWV. Het gaat hier bijvoorbeeld om ondersteuning vanuit het KCC van het UWV, met het KCC van de gemeente als front office. Ook kunnen gemeenten vormen van face-to-face dienstverlening inzetten voor klanten van het UWV en vice versa.

Voor de dienstverlening aan klanten kunnen zo besparingen worden gerealiseerd en kan de kwaliteit van de dienstverlening omhoog.

Vormgeving

De Programmaraad zal mede op basis van best practices onderzoek doen naar een aantal varianten op het terrein van klantcontact en dienstverlening. Deze varianten bieden het kader voor de regionale en lokale invulling. Op landelijk niveau zal actief gewerkt worden aan ondersteuning en het van elkaar leren.

Aan de vormgeving van de toegankelijkheid van vacatures en werkzoekenden worden nadere voorstellen ontwikkeld, waarbij gezamenlijkheid of verbinding van infrastructuurle voorzieningen een nadere uitwerking krijgt. Uitgangspunt is hierbij dat de toegankelijkheid tot stand komt en niet een verplichting tot één infrastructuur.

3.3 Transparante arbeidsmarkt

Inzet

Een goede arbeidsmarktanalysefunctie is essentieel voor het regionaal en lokaal arbeidsmarktbeleid. Op het terrein van de arbeidsmarktanalyse hebben gemeenten en UWV veel kennis en ervaring. Ze beschikken over grote databestanden. Gemeenten en UWV zijn hierin complementair aan elkaar. De vraag is hoe de diversiteit aan bronnen van gemeenten optimaal gebruikt kunnen worden en op elkaar afgestemd kunnen worden.

De arbeidsmarktanalyse en het data-bestandsbeheer vloeien voort uit de taak van het UWV om de transparantie op de arbeidsmarkt te bevorderen. UWV doet onderzoek naar de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt op landelijk, regionaal en lokaal niveau. De arbeidsmarktanalyses die door het UWV worden uitgevoerd worden positief door de gemeenten gewaardeerd. Met het onderzoek wordt zoveel mogelijk aangesloten op de behoeften van de samenwerkingspartners op de verschillende schaalniveaus. UWV en gemeenten werken samen en bieden zoveel mogelijk maatwerk.

Het werkplan arbeidsmarktonderzoek wordt jaarlijks afgestemd binnen het regionaal arbeidsmarktoverleg.

Vormgeving

De gezamenlijke arbeidsmarktanalyses kunnen verder worden verbeterd en beter worden aangesloten op de vraag en behoefte van de partijen. In de Programmaraad zal een ontwikkelperspectief worden uitgewerkt. Daarbij zal worden gezocht naar de synergie van lokale en landelijke kennis.

3.4 Diagnostiek en re-integratie

Inzet

Belangrijke elementen in de toekomstige Wet werken naar vermogen zijn de diagnostiek en re-integratie.

Na de invoering van de Wet werken naar vermogen blijft het UWV verantwoordelijk voor de diagnosestelling voor de Wajong en de WSW (beschut). De indicatiestelling wordt aangescherpt, waardoor een grote groep die vroeger in de Wajong en de WSW kwam, in de toekomst een beroep zal doen op de WWNV.

Gemeenten krijgen onder de WWNV het instrument loondispensatie. Dit zal worden ingezet bij mensen met een verdienvermogen onder het minimumloon. Dit houdt in dat werkgevers voor deze groep straks voor loondispensatie in aanmerking kunnen komen. Gemeenten zullen, net zoals nu het geval is bij de Tijdelijke wet pilot loondispensatie, straks bij de WWNV via een toegangstoets - uitgevoerd door een onafhankelijke derde - laten vaststellen of de betrokkene tot de doelgroep "loondispensatie" behoort. Vervolgens wordt de specifieke loonwaarde vastgesteld. Dat gaat via een

erkende methode die de arbeidsprestatie van een werknemer op de werkplek meet, net als in de Tijdelijke wet pilot loondispensatie.

Op het niveau van de Programmaraad wordt toegewerkt naar een set uitgangspunten die als basis dient voor een keurmerk voor diagnose-instituten die in staat zijn om een gecertificeerd oordeel te geven. De minimale vereisten zouden moeten zijn: verplicht hergebruik van de indicatie, gecertificeerde methode en toegepast door professionals. Kortom, professioneel, transparant, onafhankelijk en klantvriendelijk.

Voorts zullen UWV en gemeenten afspraken moeten maken over re-integratie. Een belangrijk deel van de doelgroep die op grond van de huidige indicatie recht heeft op Wajong, zal in de toekomst onder de primaire verantwoordelijkheid van de gemeenten vallen. UWV is nu verantwoordelijk voor de re-integratie van deze groep. Om kapitaalvernietiging te voorkomen willen we de kennis en ervaring van het UWV na de invoering van de Wwv kunnen blijven inzetten. Bovendien zal sprake zijn van schaalvoordelen voor de re-integratie van bepaalde groepen waarvoor specifieke vormen van ondersteuning nodig zijn.

UWV is bereid om vanuit de eigen kennis en ervaring op het terrein van diagnostiek en re-integratie diensten te verlenen aan gemeenten. Gemeenten en UWV gaan hierover op regionaal niveau in overleg en maken afspraken over hoe de in de toekomst na invoering van de Wwv hiermee wordt omgegaan.

Vormgeving

De Programmaraad zal toewerken naar gemeenschappelijke afspraken over keurmerken en certificering. Dat stelsel van afspraken wordt in 2012 vastgesteld.

De Programmaraad organiseert het uitwisselen van ervaringen bij het gebruik maken door het UWV en gemeenten van elkaars deskundigheid. Het aanbod van het UWV zal helder worden gearticuleerd.

Gemeenten en UWV maken in de Programmaraad afspraken over hoe de overheveling van taken en verantwoordelijkheden van UWV naar gemeenten wordt gerealiseerd. De Programmaraad ondersteunt gemeenten en regionale UWV-vestigingen in dit proces, verzorgt de uitwisseling van best practices en stimuleert gemeenten en UWV om van de best practices gebruik te maken.

3.5 Shared services: financieel administratief systeem

Inzet

De inzet van de Programmaraad is om de mogelijkheden te verkennen tot innovatie van de administratie. De Programmaraad sluit hierbij aan bij bestaande initiatieven dienaangaande (VNG, G4, Divosa, UWV, SVB).

3.6 Tot slot

De vanaf 1-1-2013 te realiseren taakverdeling biedt rijke kansen tot samenwerking zo blijkt uit deze agenda. Soms zijn voor de nadere vormgeving aanzienlijke investeringen vereist bijvoorbeeld in werkmethoden en ondersteunende systemen. Dergelijke investeringen vereisen dat tijdig duidelijk is hoe partijen zich verbinden met de te nemen beslissingen. Bij de nadere uitwerking van de hierboven geformuleerde agenda moeten we daarmee rekening houden.