

# Regionaal Accountmanagement Plan

## Harmonisatie van werkgeversbenadering in regio Midden-Utrecht

Versie 2.0 (d.d. 14 december 2018)

### Achtergrond

De economie trekt aan en dat biedt kansen! Kansen om duurzaam aan het werk te komen (en te blijven). Dit geldt ook voor mensen die van UWV en Gemeente extra ondersteuning nodig hebben. De arbeidsmarkt beperkt zich niet tot gemeentegrenzen; werkgevers kunnen werk bieden aan mensen uit een veel groter gebied! Om deze kansen te benutten is het belangrijk dat gemeenten, hun sw-bedrijven, UWV, het onderwijs, private bemiddelaars, werknemers en werkgevers in de arbeidsmarktregio's samenwerken. Samen kunnen zij de vraag naar en het aanbod van werkzoekenden bij elkaar brengen. Het is dus van groot belang dat de samenwerking in de arbeidsmarktregio optimaal is. Gemeenten en UWV hebben hierin een wettelijke taak.

Het ministerie van SZW wil, samen met landelijke partners in de programmaraad, regionale partners vraaggericht en op maat ondersteunen om de samenwerking te versterken d.m.v. een integrale aanpak. In deze aanpak werken Gemeenten en UWV samen binnen de regionale werkgeversservicepunten en maken op regionaal niveau afspraken over de samenwerkingsagenda met sociale partners in het regionaal Werkbedrijf. Deelnemende partijen in de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht zijn FNV, VNO-NCW Midden, MKB-Nederland, UWV, de vijf Werkgevers Service Punten, Biga, PAUW, UW-bedrijven en vijftien gemeenten. De gemeenten zijn Bunnik, De Bilt, Houten, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Vianen, Woerden, Wijk bij Duurstede, IJsselstein, Zeist.

### De huidige praktijk

De werkgeversbenadering ligt in handen van de accountmanagers van de diverse WSP's en SW-bedrijven. Deze adviseurs zijn het aanspreekpunt voor werkgevers. Vijftien van alle accountmanagers in de regio Midden-Utrecht nemen deel aan het Regionaal Uitvoeringsoverleg en zijn de groep afgevaardigden voor de samenwerkingspartners in de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht. Er is een maandelijks overleg tussen de accountmanagers. Dit overleg staat in het teken van samenwerking waarbij nu de focus is op enerzijds reguliere banenvulling en anderzijds invulling van de baanafspraken in de regio.

Vaste deelnemers aan dit overleg:

- WGSP Lekstroom
- Biga Groep
- WSP Stichtse Vecht
- Kansis/ WerkwIJSS
- WSP Utrecht-Midden (UWV en Gemeente Utrecht)
- UW Re-integratie
- WSP Kromme Rijn Heuvelrug
- Ferm Werk
- Leerwerkloket Utrecht
- Aan De Slag Utrecht (ADSU)
- Actieplan Jeugdwerkloosheid

In het overleg zijn de volgende afspraken gemaakt:

- vaste afvaardiging,
- nadruk op regionale arbeidsmarktontwikkelingen
- kansen/leads voor alle doelgroepen (incl. SW)

- bijhouden van resultaten en successen
- delen van vacatures, leerwerktrajecten, convenanten en arrangementen
- regionale afspraken zijn vastgelegd met key-accounts (landelijke werkgevers met meerdere vestigingen in de arbeidsmarktregio) en worden gemonitord.

## Het plan

Het initiatief om tot een plan te komen om de werkgeversbenadering in de regio Midden-Utrecht te harmoniseren is ontstaan bij de stuurgroep van het Regionaal Werkbedrijf 'De Utrechtse Werktafel'.

De uitvoering van het plan wordt besproken en geaccordeerd door Actielijn 1 en het Operationeel Management Team, waarin alle managers van de 5 werkgeversservicepunten in de arbeidsmarktregio Utrecht-midden deelnemen.

| Waar staan we nu?  | Waar willen we naar toe?   |
|--|--|
| Korte termijn handelen op sub regionaal niveau             | Strategische, tactische en operationele aanpak op de regionale arbeidsmarkt                |
| Eenzijdige dienstverlening gericht op specifieke doelgroep | Complementaire dienstverlening gericht op brede doelgroep                                  |
| Vanuit perspectief uitkerende instantie                    | Vanuit perspectief werkgever (de wens van werkgever staat centraal)                        |
| Ieder organisatie op zich                                  | Samenwerking   |
| Pakket aan instrumenten en regelingen van eigen gemeenten  | Transparant in het regionaal pakket aan instrumenten en regelingen (alle gemeenten en UWV) |
| Lokaal beleid werkgeversservicepunten                      | Gecoördineerde werkgeversdienstverlening   |
| Tien key-accounts regionaal bedienen (regionaal banenplan) | Alle werkgevers regionaal bedienen   |

## Doel

Werkgevers faciliteren en adviseren bij personele en arbeidsmarktvaartstukken door realisatie van hechte, duurzame samenwerking met werkgevers op basis van gezamenlijke vraaggerichte uniforme dienstverlening.

Als regio willen we een verbetering bereiken van de kwaliteit ten aanzien van de uitvoering van de werkgeversdienstverlening op het gebied van personele en arbeidsmarktvaartstukken waardoor we een verandering bewerkstelligen t.a.v.:

- Werken aan perspectief voor werkgevers: betere benutting van het arbeidspotentieel (inclusiviteit)
- Excellente dienstverlening bieden
- Zichtbaar zijn en gevonden worden

Door dit doel voor ogen te houden wordt de prikkel geneutraliseerd voor medewerkers van gemeenten en UWV om zich te richten op uitstroom van de eigen doelgroep. Er wordt geleerd van elkaars ervaringen en gezocht naar nieuwe mogelijkheden om het huidige proces zo effectief en efficiënt mogelijk te laten verlopen vanuit het perspectief van werkgevers.

## De afspraken

De accountmanager van een Gemeente, SW-bedrijf of UWV wordt het vaste aanspreekpunt voor de werkgever en dezelfde afspraken zoals hieronder genoemd zijn uitgangspunt. In 2019 zullen onderstaande afspraken voorlopig alleen met de key-accounts gemaakt worden. In 2020 is het doel om voor alle werkgevers deze afspraken te hanteren.

In **2019** starten de accountmanagers allereerst met de key-accounts. Dit betreffen werkgevers waarbij de behoefte is om afspraken te maken over accountmanagement vanuit één regiehouder die meerder belangen behartigt:

- landelijke werkgevers
- werkgevers met meerdere vestigingen in de regio
- werkgevers waarbij landelijke of regionaal bindende afspraken zijn gemaakt
- werkgevers die baat hebben bij het regionaal accountmanagementmodel.

De accountmanager maakt afspraken over:

- wie de regievoerder wordt (één aanspreekpunt voor werkgever);
- welke regiopartners aansluiten in de projectgroep indien nodig;
- hoe de samenwerking eruit gaat zien t.a.v. landelijk of regionaal bindende afspraken (locus, UWV, landelijk schakelpunt);
- voor welke doelgroep er geworven gaat worden;
- op welk niveau we zaken gaan doen (advies en diensten);
- convenanten of arrangementen die moeten worden vastgelegd;
- het uitzetten van vacatures
- het aanleveren van kandidaten
- de administratie
- de intern en externe (regionale)overlegvormen

In **2020** zullen naast de key-accounts, ook de overige werkgevers (franchisers, MKB) worden meegenomen en de bovenstaande afspraken worden besproken c.q. meegenomen. Uiteraard wordt altijd voor ogen gehouden of er behoefte is vanuit de werkgever om één en ander regionaal te organiseren.

Realistisch is het dat een accountmanager maximaal 2 grote landelijke of interregionale werkgevers kan bedienen.

## Kennis en vaardigheden

De accountmanager realiseert op regionaal niveau, door leveranciersmanagement en relatiebeheer, de totstandkoming en invulling van arrangementen, baanopeningen en vacatures. Om te begrijpen wat werkgevers bezighoudt en hen met passende dienstverlening optimaal te ondersteunen wordt het volgende van een accountmanager in de regio Midden-Utrecht verwacht:

- deelt de relatie met onze regionale partners (SW/ WSP's/ gemeenten) om de vraag van de werkgever optimaal te beantwoorden
- maakt gebruik van alle mogelijke regelingen en instrumenten in de arbeidsmarktregio
- is in staat brede dienstverlening aan te bieden over alle organisatieonderdelen om o.a. meerdere doelgroepen aan te bieden, advies te geven over wet- en regelgeving, arbeidsmarktinformatie, financiële voordelen, etc.
- is in staat te schakelen met de Decision Making Unit (DMU)
- kan inschatten wanneer er geschakeld moet worden met de aanvrager, gebruiker of beslisser
- zoekt uit op welke niveaus, afdelingen, (inhouse)intermediairs we wat kunnen betekenen om met passende dienstverlening optimaal te kunnen ondersteunen
- kan maatwerk leveren bij sectorale arbeidsmarktvragestukken
- is in staat de relatie te verstevigen
- is actief aanwezig bij werkgevers(-netwerken)

- kan inschatten of de vacatures passend zijn voor kansrijke profielen waar aanbod voor is
- heeft een focus op marktwerking en stelt prioriteiten t.a.v. zijn/haar caseload van werkgevers met als doel een duurzame relatie op te bouwen.

## Drie aanbevelingen bij marktwerking

Efficiëntere marktwerking kan ons helpen door onze focus te verdelen. Bedrijven die ons op lange termijn meer zullen opleveren door het geven van gerichtere en juiste aandacht krijgen onze voorkeur. Wij moeten ons afvragen of de bedrijven die veel aandacht van ons vragen waar we vervolgens weinig tot niets plaatsen wel deze aandacht verdienen.

### Aanbeveling 1: Marktsegmentatie door categorisering

Om te bepalen welke bedrijf de juiste aandacht verdient kunnen we onze bedrijven in 3 categorieën verdelen namelijk; Goud, Zilver en Brons.

#### **Goud (fase 1)**

Actieve bedrijven: Bedrijven waar je regelmatig minimaal 2 plaatsingen hebt maar je verwacht dat dit komende jaar gaat stijgen boven 5 plaatsingen.

Inactieve bedrijven: Bedrijven die jij graag wil activeren omdat je denkt dat je daar in de toekomst meer dan 5 zal plaatsen.

#### **Zilver (fase 2)**

Actieve bedrijven: Bedrijven waar je niet meer dan 2 tot 5 plaatsingen per jaar hebt.

Inactieve bedrijven: Bedrijven waar je komende jaar 2 tot 5 plaatsingen wilt realiseren.

#### **Brons (fase 3)**

Verwachting is 1 plaatsing per jaar. Geen groeipotentie. Deze categorie gaan we enkel per mail benaderen.

Voor werkgevers ingedeeld op brons wordt er uitgegaan dat hier 2x per jaar een mailing naar wordt verstuurd i.v.m. naamsbekendheid.

### Aanbeveling 2: Onderzoeken inhouse-constructie met WSP voor een key-account

Als er een sterke vraag is bij key-accounts die belang hebben om door meerdere partijen bediend te worden om voldoende aan hun vraag te voldoen, dan is het onderzoeken waard om te kijken of accountmanagers inhouse bij de desbetreffende werkgever dienstverlening inzet. Hierbij valt wederom te denken aan grote werkgevers, landelijke werkgevers of werkgevers die meerdere vestigingen hebben verspreid over de regio Midden-Utrecht. Tevens kan gedacht worden aan een inhouseconstructie als er meerdere werkgevers gevestigd zijn op een bedrijventerrein die eenzelfde doel hebben (denk hierbij aan het Sciencepark en de invulling van de Banenafpraak).

### Aanbeveling 3: Focus op sectoren om in een bundeling van meerdere (kleine) bedrijven meer kansen te genereren.

Organiseren van ronde tafel gesprekken, thema of informatiebijeenkomsten en evenementen, met als doel gezamenlijke personele en/of arbeidsmarkt vraagstukken op te lossen. Uitgangspunt is dat werkgevers elkaar kunnen helpen omdat ze in het zelfde schuitje zitten en eenzelfde belang hebben.

## Aanbevelingen bij implementatie

### **Eén werkgeverdatabase**

Om de afspraken die we maken met elkaar in het kader van het regionaal accountmanagement na te komen is het aan te bevelen dat er met één werkgeversdatabase wordt gewerkt in de gehele arbeidsmarktregio.

### **Kennissessies t.a.v. arbeidsmarktinfo, regelingen en wetgeving.**

Voor alle accountmanagers in de regio is het van belang dat er structureel en regelmatig een kennissessie (tenminste 2x per jaar) wordt georganiseerd over de actuele arbeidsmarktontwikkelingen.

Daarnaast is het goed als alle kennissessies over wet- en regelgeving die georganiseerd worden door UWV, gemeenten of programmaraad inzichtelijk zijn met als doel dat accountmanagers aansluiten indien mogelijk zodat de kennis up to date blijft.

### **Sturing en monitoring door management**

Er moet gestuurd en gemonitord worden vanuit het lokale management op de afspraken die we met elkaar maken volgens deze procesbeschrijving. De sturing en implementatie liggen onder verantwoordelijkheid van de managers van de 5 Werkgeversservicepunten (KRH, Lekstroom, Fermwerk, Stichtse Vecht en Utrecht-Midden) en de managers van de SW-bedrijven die de accountmanagers aansturen, welke tevens werkgeverscontacten hebben.

De manier waarop het management kan monitoren of het doel in dit plan nagestreefd wordt is doormiddel van een werkgeverstevredenheidsonderzoek (per sub-regio), waarbij je start met een nul-meting met een selecte groep werkgevers waarvoor deze dienstverlening is ingebouwd. Verantwoording wordt bij het OMT afgelegd vanuit de afgevaardigden die deelnemen in het regionaal uitvoeringsoverleg. Aan te bevelen is om de input voor het onderzoek de verantwoordelijkheid te laten zijn van de accountmanagers.

### **Evaluatie**

Aan het eind van ieder jaar (2019 en 2020) dient een evaluatiemoment te worden ingepland door het Operationeel Management Team (OMT).

## Wat lever het de werkgever op?

De dienstverlening wordt door alle betrokken werkgevers als zeer positief ervaren. Er komen nieuwe mogelijkheden aan het licht die eerder niet werden gezien:

- verbetering van de dienstverlening door maatwerk,
- betrouwbare sparringpartner voor personele- en arbeidsmarktvragestukken,
- goede toegankelijkheid en bereikbaarheid,
- cliënt-kennis, selectie van kandidaten,
- voor- en nazorg,
- informatievoorziening vanuit meerdere gemeenten, SW-bedrijven en UWV,
- adequate personele capaciteit, zowel kwantitatief als kwalitatief.

Dat kan gerealiseerd worden door o.a.:

- gezamenlijk organiseren van regionale activiteiten voor onze werkgevers,
- werkgevers inzicht te geven in de regionale arbeidsmarkt
- de koppeling naar andere werkgevers die regionaal werven waardoor nieuwe sectorale samenwerkingsverbanden of netwerken ontstaan en werkgevers een bredere (gezamenlijke) regionale inzet ervaren,
- uniform de landelijke afspraken van het Landelijk Schakelpunt Werkgevers, het landelijk WSP van UWV en Locus tot uitvoering brengen (goede afstemming in de regio),
- zicht op de verschillende financiële regelingen en subsidies waardoor (on)mogelijkheden gezien worden en werkgevers transparant hebben wat wel of niet ingezet kan worden,
- de inzet van netwerken als blijkt dat dit nodig is, te denken van aan het netwerk met re-integratiebedrijven, de 99 van Utrecht en netwerken van ondernemers- en werkgeversverenigingen.
- vaste arbeidsdeskundige van het UWV te koppelen aan de werkgever waardoor proefplaatsingen, jobcoaching en aanvragen loondispensatie sneller kunnen worden opgepakt en afgehandeld,
- meerdere kanalen aan te boren, waardoor er beter zicht op kandidaten in het doelgroepenregister komt, die vervolgens voorgeselecteerd kunnen worden op baanafspraken,
- afspraken te maken met werkgevers over scholing en duurzame inzetbaarheid,
- te onderzoeken of detacheringmogelijkheden via de SW-bedrijven mogelijk zijn,
- de aansluiting van de WSW-doelgroep middels het 'begeleid werken contract'.