

## VERSLAG VAN DE ONLINE SESSIE OP DONDERDAG 25 MAART 2021

# ➔ Themabijeenkomst SUWI-regelgeving: één aanspreekpunt

## 1. Introductie

In het per 1 januari 2021 gewijzigde Besluit SUWI is een artikel toegevoegd, waarin staat dat elke arbeidsmarktregio één gezamenlijk, publiek aanspreekpunt voor werkgevers heeft. Hiermee wordt bedoeld: één website, één e-mailadres en één telefoonnummer. Ook heeft iedere werkgever een vaste contactpersoon. De Programmaraad organiseerde op 25 maart 2021 een online sessie over dit thema.

Deze bijeenkomst was de laatste in een reeks van een webinar en vijf themasessies over de gewijzigde SUWI-regelgeving die de Programmaraad in de tweede helft van 2020 en de eerste maanden van 2021 organiseerde. In de eerdere bijeenkomsten kwamen het uitvoeringsplan, het huisstijlhandboek, de basisdienstverlening en de rol van de centrumgemeente aan bod. De uitkomsten van het webinar en de sessies vindt u op de [themapagina](#) over de Wet SUWI op de website Samen voor de Klant.

## 2. Eén publiek aanspreekpunt: het waarom

Tanja Willemsen van de Programmaraad vertelt dat het principe van één gezamenlijk, publiek aanspreekpunt voortkomt uit het programma Matchen op werk dat in 2017 is gelanceerd. Het voornemen om de SUWI-regelgeving aan te passen en daarmee de werkgeversdienstverlening en het matchen in de regio's structureel te versterken, kan worden gezien als het sluitstuk van dit tweejarige programma. Met de Wet en het Besluit SUWI hebben UWV en gemeenten de verantwoordelijkheid om samen te werken in de arbeidsmarktregio's bij de dienstverlening aan werkgevers vanuit het werkgeversservicepunt.

De Inspectie SZW constateerde in 2016 dat de uitvoering van de publieke werkgeversdienstverlening door gemeenten en UWV in de arbeidsmarktregio's nog niet overal goed van de grond kwam. De Inspectie riep op tot extra inzet en daadkracht van de 35 regio's:

- Samenwerking met werkgevers, vraaggerichte dienstverlening en hoge uitvoeringskwaliteit.
- Effectieve doorwerking van de bestuurlijke praktijk naar de uitvoeringspraktijk.
- Betere benutting van arbeidsmarktkansen.
- Versterking van de kennis- en informatiefunctie.

De publieke werkgeversdienstverlening sluit vaak nog niet aan bij de wensen en verwachtingen van werkgevers. Werkgeversorganisaties benoemden in een gezamenlijk document (Piketpalen Werkgeversdienstverlening, 2015) de volgende knelpunten:

- Onvoldoende zicht op werkzoekenden uit de bestanden van gemeenten en UWV.
- Gemis van een herkenbaar regionaal en landelijk loket met een eenduidige dienstverlening.
- Door werkgevers ervaren complexiteit in de wet- en regelgeving, inclusief financiering.
- Wens van werkgevers om voort te bouwen op bestaande netwerken en kennis/expertise, bijvoorbeeld door publiek-private samenwerking.

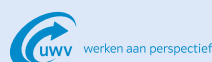
Binnen het programma Matchen op Werk heeft het ministerie van SZW samen met de arbeidsmarktregio's de afgelopen twee jaar stappen gezet om de werkgeversdienstverlening verder te versterken. Daarvoor is een stip op de horizon bepaald en zijn de regio's op maat ondersteund. Hoewel er in deze twee jaar veel is verbeterd, benadrukken werkgevers ook nu nog dat er verbetering nodig is wat betreft het ene aanspreekpunt, het inzicht in de profielen van werkzoekenden en de harmonisering van instrumenten voor re-integratie. Alle arbeidsmarktregio's kunnen nog stappen zetten om werkgevers goed te bedienen.

De conclusie was dat werkgevers en werkzoekenden elkaar gemakkelijker moeten kunnen vinden. Voormalig staatssecretaris Van Ark van SZW kondigde in de brief Breed Offensief van 20 november 2018 aan dat zij de SUWI-regelgeving op het vlak van samenwerking en werkgeversdienstverlening wilde actualiseren, om de werkgeversdienstverlening en het matchen in de arbeidsregio's structureel te versterken. Haar voorkeur ging ernaar uit om dat te doen op basis van afspraken die UWV en gemeenten met elkaar maken.

Van Ark wilde met de publieke partners voor de zomer van 2019 tot landelijke afspraken komen over de invulling van de drie randvoorwaarden die gelden voor alle arbeidsmarktregio's:

- Eén herkenbaar, gezamenlijk publiek aanspreekpunt voor werkgevers in elke arbeidsmarktregio, verzorgd door UWV en gemeenten. Ook private arbeidsbemiddelaars kunnen zich daarbij aansluiten.
- Inzicht in de profielen van de werkzoekenden van UWV en gemeenten op het regionale Werkgeversservicepunt, ook voor werkgevers en private arbeidsbemiddelaars.
- Zoveel mogelijk harmonisatie van instrumenten en processen binnen de regio.

Dit vormde voor het ministerie van SZW aanleiding om een ambtelijke werkgroep met VNG en UWV in te stellen, gefaciliteerd door SZW. De werkgroep kreeg de opdracht om de beoogde afspraken voor te bereiden. Toen is de wijziging van de SUWI-regelgeving in gang gezet.



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

Er zijn momenteel in de praktijk drie varianten bij één aanspreekpunt te zien. Een regio beweegt zich naar een van de volgende constructies:

- Eén uitvoeringsorganisatie.
- Sterker samenwerkingsverband met de uitvoering op verschillende locaties.
- Breder samenwerkingsverband met uitvoering door verschillende publieke (en private) partijen.

De meeste arbeidsmarktregio's kiezen voor de tweede of derde variant.

### 3. Eén aanspreekpunt in SUWI-regelgeving

Felicia Kuijer van het ministerie van SZW geeft een presentatie over wat er in de gewijzigde SUWI-regelgeving over één aanspreekpunt is geregeld. De bedoeling is dat meer werkgevers en werknemers elkaar kunnen vinden op het werkgeversservicepunt. Het gaat om het helpen van de brede doelgroep van werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt, van zowel UWV als gemeenten. Hiervoor is het nodig de samenwerking tussen de publieke partijen te versterken rondom de werkgeversdienstverlening en daarmee het matchen in de arbeidsmarktregio's.

De samenwerking rondom de werkgeversdienstverlening wordt onder andere versterkt met een basispakket aan dienstverlening per regionaal WSP, een gezamenlijk uitvoeringsplan en – waar het tijdens deze sessie over gaat – één aanspreekpunt. Werkgevers hebben vooral behoefte aan één frontoffice en één contactpersoon. Als een vervanger van de contactpersoon een gesprek heeft met de werkgever, moet die goed op de hoogte zijn van wat eerder is besproken. De werkgever wil ook dat een professional van het WSP hem meeneemt door overheidsland.



➔ **Aanleiding: behoefte werkgevers**

*Werkgevers geven aan dat zij vooral behoefte hebben aan één aanspreekpunt.*

**Wat betekent dat dan?**

- **Digitaal:** dus één website en één email adres, en telefonisch: dus één telefoonnummer in de arbeidsmarktregio
- Zoveel mogelijk werken met één vaste contactpersoon voor bestendige relatie met het WSP. Als een vervanger met werkgever spreekt van belang dat die goed op de hoogte is van eerdere gesprekken met werkgever.
- Werkgevers zien graag dat de professional op het WSP hen 'door overheidsland heen leidt'.

Dit alles heeft een juridische vertaling gekregen in de gewijzigde SUWI-regelgeving. In het nieuwe artikel 2.5 van het SUWI-besluit is een bepaling over het regionaal aanspreekpunt van UWV en gemeenten voor de dienstverlening aan werkgevers opgenomen.



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

## → Vertaling naar SUWI-regelgeving



### Besluit SUWI: toevoeging artikel 2.5.

In elke arbeidsmarktregio **één gezamenlijk, publiek aanspreekpunt** van UWV en gemeenten voor werkgevers te realiseren.

- een **basispakket aan dienstverlening** (art. 2.5)
- **één gezamenlijk uitvoeringsplan** (art. 2.6)
- Zoveel mogelijk **harmoniseren van instrumenten en processen** (in ieder geval: **transparantie bieden**) (art. 2.6)

rammaraad

samenvoordelant.nl

Voor de praktijk betekent dit dat er één aanspreekpunt van de publieke partijen in de regio komt, waarbij private arbeidsbemiddelaars zich kunnen aansluiten. In de nota van toelichting op het Besluit SUWI staat dat het wel mogelijk blijft om meerdere fysieke locaties per regio te houden. Voorwaarde is dat er één frontoffice voor werkgevers wordt gevormd. Aan de achterkant kunnen de publieke partijen dan samen het verdere proces organiseren. Om voor werkgevers goed herkenbaar en vindbaar te zijn, heeft elk regionaal aanspreekpunt de naam werkgeversservicepunt.

Private arbeidsbemiddelaars kunnen zich op twee manieren aansluiten bij het aanspreekpunt. Gemeenten en UWV kunnen met hen samenwerkingsafspraken maken. De bemiddelaars brengen dan geen kosten in rekening. Het alternatief is dat de publieke partijen marktconform diensten van private bemiddelaars inkopen. Beide vormen van publiek-private samenwerking worden al in de arbeidsmarktregio's toegepast. Het gaat om het organiseren van één aanspreekpunt met één digitale frontoffice, waarbij zoveel mogelijk met een vaste contactpersoon wordt gewerkt.



## → Vertaling naar vormgeving praktijk

**Één aanspreekpunt per regio** waarin UWV en gemeenten samenwerken voor aanbieden van **publieke dienstverlening aan werkgevers**. Private arbeidsbemiddelaars kunnen zich hierbij aansluiten.

Digitale toegang voor werkgevers tot dienstverlening: **één website** en **één emailadres**, en telefonisch: dus **één telefoonnummer** in de arbeidsmarktregio

Zoveel mogelijk **één vaste contactpersoon**: een professional op het WSP die werkgevers **'door overheidsland heen leidt'**.

rammaraad

voordelant.nl



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

#### 4. Gesprekspunten

Tijdens de sessie wisselen de deelnemers hun eigen ervaringen uit. Ook stellen ze vragen over de vormgeving van één aanspreekpunt en wat daarbij allemaal komt kijken. Hier een aantal belangwekkende punten uit wat er is besproken.

##### **Eén aanspreekpunt: UWV en gemeenten**

- Probeer niet alles op één hoop te gooien. Organiseer de samenwerking op een manier die voor zowel UWV als gemeenten werkt: wat doen zij gezamenlijk en wat zelf?
- Erken en omarm verschillen. Heb er oog voor dat bij de ene partij iets wel kan en bij een andere niet, of het nu bijvoorbeeld gaat om het functiehuis, de HR-cyclus of coronarichtlijnen.
- Houd bij het realiseren van plaatsingen de belangen van UWV en de verschillende gemeenten in de gaten en borg dat centraal. Monitor hoe het gaat met de matching van de diverse groepen werkzoekenden. Dat kan door er gezamenlijk naar te kijken binnen brancheteams. Hiermee is de reflex van 'eigen werkzoekenden eerst' te voorkomen.
- Gebruik het uitvoeringsplan om UWV en gemeenten meer bij elkaar te brengen. Met behulp van dit instrument is het beter mogelijk om het doel, de rol en de positie van het WSP duidelijk te krijgen. Het plan kan ook helpen om verder te komen bij de integrale samenwerking. Hierover wordt dan in ieder geval het gesprek gevoerd.
- Investeer nu al in de kwaliteit van de gegevens over werkgevers en kandidaten en maak daarbij gebruik van de huidige systemen. Dan is de regio goed voorbereid op de standaard set aan gegevens die er komt in het kader van het programma Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM). Deze set wordt vanaf eind 2022 verwacht.
- Let er bij de komst van het regionale mobiliteitsteam op dat het werkgeversservicepunt nog steeds hét aanspreekpunt richting werkgevers is. Het mobiliteitsteam is gericht op crisisdienstverlening en biedt daarmee een tijdelijke aanvulling op de reguliere dienstverlening van het WSP.

##### **Digitale toegang**

- Regel dat het WSP via één mailadres te bereiken is voor werkgevers, want dat is volgens de SUWI-regelgeving verplicht. Dit adres is vooral handig voor werkgevers die voor de eerste keer contact hebben.
- Zorg ervoor dat de medewerkers van het WSP als zodanig herkenbaar zijn in het e-mailverkeer, in ieder geval door één logo of één handtekening in hun berichten. In de SUWI-regeling is niet bepaald dat alle WSP-medewerkers een eigen mailadres van het WSP hebben in plaats van de gemeente of UWV. Kijk wel of dit te realiseren is.

##### **Eén vaste contactpersoon**

- Zorg voor één vaste contactpersoon per werkgever. De bedoeling van deze bepaling in de SUWI-regelgeving is om de dienstverlening van het WSP eenduidig te organiseren. De werkgever kan schakelen met steeds dezelfde medewerker. Het betekent niet dat alleen de vaste contactpersoon van het WSP bij de werkgever over de vloer mag komen en alle vragen zelf zou moeten kunnen beantwoorden. Het kan bijvoorbeeld de dienstverlening ten goede komen, als een collega met een specifieke expertise erbij wordt betrokken.
- Houd in de gaten dat de vaste contactpersoon zowel UWV als gemeenten vertegenwoordigt. De medewerker is daarmee hét gezicht van het WSP voor de werkgever.



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden