

Stand van zaken samenwerking regionaal Werkplein en Werkgeversservicepunt Haarlem (arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland & IJmond)

24 januari 2014

Zijlsingel 1: op de begane grond wordt het regionaal Werkplein/WSP Haarlem opgericht. Op de bovenetages komt het regionaal UWV.

1. Inleiding

Op grond van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (wet SUWI) stelt het Rijk samenwerking tussen gemeenten en UWV verplicht. In juni 2012 hebben VNG en het ministerie van SZW besloten dat er 35 arbeidsmarktregio's komen. Een van de arbeidsmarktregio's is Zuid-Kennemerland & IJmond. Deze bestaat uit negen gemeenten: Beverwijk, Heemskerk, Uitgeest, Velsen, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort.

De negen gemeenten werken samen met het UWV bij de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden. Dit gebeurt onder andere vanuit twee samenwerkende en op elkaar aangesloten vestigingen. Deze vestigingen zijn het medio 2014 te openen Werkplein, inclusief Werkgeversservicepunt (WSP), in Haarlem en het onlangs geopende WSP IJmond in Beverwijk. Haarlem is centrumgemeente in de regio, heeft daarmee een trekkersrol en is voor het Rijk eerste aanspreekpunt. De portefeuillehouders van de gemeenten van de Arbeidsmarktregio hebben in hun Bestuurlijk Overleg afgestemd welke zaken in 2014 geregeld worden.

Deze informatie nota is bedoeld als stand van zaken voor de gemeenteraden van de Arbeidsmarktregio Zuid- Kennemerland en IJmond. In hoofdstuk 2 wordt kort geduid wat beoogd wordt met een goed werkend Werkplein/WSP. In hoofdstuk 3 staan de uitgangspunten. In hoofdstuk 4 staan de opgaven voor de komende onderzoeksperiode en in hoofdstuk 5 de planning voor de periode januari-juli 2014.

2. Dienstverlening op Werkplein en WSP Haarlem: het gewenste model

Werkplein en Werkgeversservicepunt: definities

Werkplein wordt vaak in één adem genoemd met Werkgeversservicepunt. Tussen beide functies zit een sterke link namelijk het dichterbij elkaar brengen van vraag en aanbod op het gebied van arbeid. Vaak zijn ze op dezelfde locatie gehuisvest, maar de doelgroep verschilt. Het Werkplein is gericht op service aan (regionale) werkloze werkzoekenden. Het Werkgeversservicepunt (WSP) is gericht op service aan de werkgevers in de regio. In [bijlage 1](#) zijn de definities en is de reikwijdte opgenomen.

Werkplein

Een Werkplein is in zijn opzet geslaagd als het zich kenmerkt door een snelle en adequate dienstverlening aan werkzoekenden. Voor de klant moet het niet uitmaken met wie hij/zij spreekt of welk formulier hij invult. ‘Achter de schermen’ maakt dat wel uit, omdat gemeenten en UWV elk eigen verantwoordelijkheden hebben (‘eigen’ wetten). Om die reden is de dienstverlening complementair van karakter. Samen hebben gemeenten en UWV wel hetzelfde doel: zo veel mogelijk mensen toeleiden naar (nieuw) werk en zo nodig voorafgaand daaraan - tijdelijk - van een inkomen voorzien.

Bedrijven of instellingen waaraan re-integratietaken zijn uitbesteed zijn samenwerkingspartner op het Werkplein (partners: Paswerk, Agros en IJmond Werkt!). Ook dienstverlening die erop gericht is schoolverzuim te bestrijden (regionale leerplicht) en jongeren aan werk(ervaring)- of scholing te helpen past binnen de doelstellingen van het Werkplein (partner: Regionale Meld- en Coördinatiefunctie voortijdig schoolverlaten, kortweg RMC).

Werkgeversservicepunt (WSP)

Een WSP is in zijn opzet geslaagd als het zich kenmerkt door een snelle en adequate dienstverlening aan werkgevers. De gewenste activiteiten om dat te bereiken zijn in beeld gebracht (zie bijlage 1). Bovendien zijn er inmiddels veel (landelijke) onderzoeksgegevens bekend over welke dienstverlening werkgevers verwachten van het WSP (ook opgenomen in bijlage 1).

Brug tussen Werkplein en WSP

Als zowel de diensten aan werkzoekenden als aan werkgevers goed functioneren dan moet vervolgens een extra meerwaarde ontstaan doordat de kans op een match groter wordt. Door ‘vraag naar’ en ‘aanbod van arbeid’ dicht bij elkaar te brengen - inclusief (om)scholingsvraagstukken – wordt de kans vergroot op een sterkere regio in economisch en sociaal opzicht. Meer banen zijn gevuld en minder mensen zijn afhankelijk van een uitkering. Het echte effect is moeilijk te meten, omdat macro-economische ontwikkelingen leidend zijn, maar er kan wel gewerkt worden aan zo min mogelijk barrières binnen de regio door afspraken, samenwerking en gerichtere matching. Die brug moet op het Werkplein/WSP geslagen worden.

Locatie: frontoffice en backoffice

Momenteel wordt het pand Zijsingel 1 te Haarlem gereed gemaakt voor gebruik als UWV-kantoor ¹ en als Werkplein (begane grond). Het Werkplein wordt ingericht met een frontoffice en een backoffice. Ook komen er opleidingsruimten voor groepsvoorlichting of workshops. Aan de frontoffice vindt het klantcontact plaats over advies- en voorlichting. Alhoewel steeds meer digitaal wordt afgehandeld, zal een flink deel van de klantcontacten nog ‘live’ plaatsvinden. Er is een centrale ontvangst door middel van een klantreceptie. Deze vangt de klanten op en beoordeelt de klantvraag. Afhankelijk van de vraag wordt de klant doorverwezen naar een van de tien aanwezige spreekkamers. In de spreekkamers is een aantal specialisten aanwezig (medewerkers van de gemeente(n), UWV, Paswerk, Agros, RMC). Bij drukte zal assistentie uit de backoffice gevraagd worden door de balie. Eventueel moeten klanten wachten als alle spreekkamers bezet zijn, of ze moeten op afspraak terugkomen. Ook voor WSP-contacten zijn de spreekkamers te gebruiken.

3. Uitgangspunten bij het vervolgonderzoek

Algemeen

- In 2014 komt de nadruk te liggen op investeren in en vormgeving van de regionale samenwerking. Het management stuurt op het behalen van taakstellingen/resultaatafspraken m.n.

¹ Het UWV zal het gebouw gaan gebruiken voor al haar diensten (medische keuringen, basisinformatie en klantcontact) en inrichten conform een landelijke UWV-lijn.

op regionaal niveau. Dat betekent dat eigen taakstellingen van de verschillende partijen belangrijk zijn, maar niet leidend. De verwachting is overigens dat door intensievere samenwerking meer synergie ontstaat, waardoor ook (lokale) taakstellingen worden behaald.

- Op het Werkplein/WSP vindt klantgerichte dienstverlening aan werkzoekenden en aan werkgevers plaats. De werkgever is de belangrijkste klant. Alleen hij kan banen aanbieden.

Werkplein

- Voor de inrichting van het werkproces op het Werkplein is een voorkeursscenario gekozen. Deze is verbeeld in een stroomschema (zie bijlage 2).
- ICT-faciliterend: om gezamenlijk te kunnen werken is er een digitaal systeem nodig dat de registratie van werkzoekenden koppelt aan (elkaars) vacatureoverzichten. De basis daarvoor biedt Sonar (klantvolgsysteem van het UWV). Uit een eigen regionale pilot blijkt dat “Stekker 4” een goed werkend systeem is dat het technisch mogelijk maakt om op afstand gebruik te maken van de mogelijkheden die Sonar biedt. Alle partners op het Werkplein zullen daarom “Stekker 4” tot hun beschikking hebben om daarmee gebruik te maken van Sonar en Werk.nl om de gegevens van werkzoekenden vast te leggen (CV op Werk.nl).

Werkgeversservicepunt

- Voor het vastleggen van afspraken met werkgevers en vacatures wordt WBS² gebruikt. Arrangementen en convenanten met werkgevers en sectoren worden vastgelegd in één systeem. UWV heeft hier het systeem ‘Share’ voor.
- De regiogemeenten stellen een gezamenlijk Marktbewerkingsplan op, incl. subregionale aanpak.
- De functienaam binnen het WSP voor medewerkers die contact hebben met werkgevers wordt: Adviseurs werkgeversdienstverlening (net als bij WSP IJmond en UWV).

Voorbeelden van Werkpleinen elders in Nederland

4. Onderzoekstaken periode januari – juni 2014

De volgende zaken worden de komende maanden voorbereid en geïmplementeerd, voordat het Werkplein/WSP opent:

Werkplein: frontoffice

1. Het voorkeursscenario wordt nader uitgewerkt en vertaald naar de praktijk door een werkgroep waarin in ieder geval vertegenwoordigd zijn: gemeente(n), UWV, Paswerk en RMC.
2. Gevolgen uitzoeken van een eventuele wettelijke invoering van een zoektijd van vier weken voor alle uitkeringsaanvragers.
3. Goede contacten en samenwerkingsafspraken met uitzendbureaus zijn er al. Een uit te werken vraag is of één spreekkamer (dagelijks) beschikbaar moet worden gesteld voor een commerciële partij (contract met uitzendbureau die de lokale markt goed kent).
4. Nader bepalen of ook klantcontact over zorgdienstverlening, vrijwilligerswerk (VWC) en Kamer van Koophandel passen in het Werkplein-concept (als deelnemers in de frontoffice). Een andere (commerciële) partij is bijvoorbeeld een bureau voor outplacement en/of loopbaantrainingen. Op een later moment zal verkend worden of (fysiek en programmatisch) het ook passend is dat onderwijsinstellingen gebruik maken van spreekkamers voor contact (op afspraak) met jongeren.
5. Een aantal praktische punten moet nog uitgezocht worden (flexibel gebruik spreekkamers en (les) lokalen, algemene baliefunctie, snelle uitwisseling met backoffice).

Werkplein: backoffice en groepsruimten

2 WBS is een afgeschermd deel van de vacatures bestemd voor moeilijker plaatsbare doelgroepen.

Voor de op te richten backoffice en ingebruikname van groepsruimten voor trainingen staat nog een extra zoekopdracht voor ruimte. Alle partijen in de backoffice moeten zo dicht mogelijk bij elkaar komen zitten om alle 'knowhow' te bundelen. Dat is een voorwaarde om goede, complementaire dienstverlening te kunnen verlenen op het Werkplein. Met Paswerk en RMC is daarover reeds contact om dit nader uit te werken.

ICT-facilitair

Uit een intergemeentelijke pilot (najaar 2013) is gebleken dat het wenselijk is dat:

- individuele begeleiding van uitkeringsgerechtigden bij het zoeken naar werk van toegevoegde waarde is. Persoonlijke begeleiding blijkt een grote stimulerende werking te hebben op de kandidaten. Actieve bemiddeling op vacatures uit WBS door een medewerker van de gemeente blijkt een succesvol instrument te kunnen zijn ³.
- het plaatsen van een kwalitatief goed CV op werk.nl gemeengoed wordt voor iedere werkzoekende klant / uitkeringsgerechtigde. Om de kans op een succesvolle match te vergroten is het nodig om het door de klant geplaatste CV en de wensberoepen daarna samen met een medewerker van het UWV of de gemeente na te lopen. De tijd die hiermee gemoeid is bedraagt ongeveer 30 minuten per klant.
- naast de algemeen beschikbare vacatures op werk.nl, ook WBS wordt opengesteld voor re-integratiemedewerkers die namens de gemeente belast zijn met het bemiddelen van uitkeringsgerechtigden naar werk.
- de vacatures van verschillende partners met elkaar (digitaal) gedeeld worden, zodat de kans op een succesvolle vervulling van een vacature wordt vergroot.
- de (gemeentelijke) medewerkers belast met re-integratie van uitkeringsgerechtigden geschoold worden in het gebruik van Sonar (klantvolgsysteem van UWV) middels "Stekker 4" (zie hoofdstuk 3 voor uitleg).

Het voorbereidingsteam gaat uitzoeken op welke manier bovenstaande adviezen het beste kunnen worden geïmplementeerd binnen het nieuw te vormen Werkplein. Daarbij wordt geleerd van de opgedane kennis bij IJmond Werkt!, waar reeds gestart is met het werken met "Stekker 4".

Werkgeversservicepunt

1. Beoogd is vóór de opening van het Werkplein/WSP de samenwerking virtueel al te starten, in samenhang met het al bestaande subregionale WSP IJmond. De in bijlage 1 genoemde aanbevelingen gaan concreet uitgewerkt worden.
2. Voorbereiden van bestuurlijke besluitvorming over één regionaal beleidskader voor de arbeidsmarkt v.w.b. uitvoering van regelingen en subsidies. D.w.z. werkgevers moeten in alle gemeenten op uniforme wijze bediend worden. Voor de IJmond-regio zijn de regelingen/subsidies al gelijkgetrokken.
3. Voor een op te stellen gezamenlijk regionaal Marktbewerkingsplan (MBP) wordt ambtelijke capaciteit vrijgemaakt. De portefeuillehouders zullen in hun Bestuurlijk Overleg Arbeidsmarktregio een regionale arbeidsmarktagenda vaststellen: wat gaan wij als regio doen om de match tussen vraag en aanbod te verbeteren? Wat zijn daarbij de mogelijkheden, kansen, beperkingen, trends en ontwikkelingen? Speerpunten daarbij: jeugdwerkloosheid, arbeidsgehandicapten en inzet Social Return en de sectoren/branches toerisme, recreatie, horeca en

³ Tijdens de pilot heeft het UWV het mogelijk gemaakt om ook binnen WBS te zoeken naar passende vacatures. De werkzoekende kan dit niet zelf, maar de medewerker van de gemeente kan dit wel doen. Het blijkt dat de vacatures die hierin worden aangeboden vaak beter aansluiten op de doelgroep van de WWB. Verwijzingen op deze vacatures blijken ook vaker te leiden tot een sollicitatie. Dit vraagt echter een dagelijkse actieve benadering van de medewerker die met de re-integratie is belast.

techniek. De basisinformatie voor de agenda is afkomstig uit de bestaande economische agenda's van gemeenten en de arbeidsmarktinformatie van het UWV. De arbeidsmarktagenda zal nog eenvoudig van aard zijn en alleen hoofdlijnen bevatten. Regionale input wordt gevraagd vanuit de partners (Paswerk, IJmond Werkt!, Waarderpolder Werkt / WaVE, Onderwijs en Platform Arbeidmarkt en Onderwijs).

Brug tussen Werkplein en WSP

Het ambtelijk voorbereidingsteam zal zich buigen over de in hoofdstuk 2 genoemde brug tussen Werkplein en WSP. Wat is er voor nodig dat de kennis/netwerken die worden gecreëerd aan de aanbodkant zo slim mogelijk gematcht kan worden aan de vraagkant?

Werkbezoeken

In de eerste maanden van 2014 worden aan reeds bestaande Werkpleinen en WSP werkbezoeken gebracht om praktijktips op te doen over goed werkende samenwerkingsverbanden.

Bijlagen

Bijlage 1: Werkplein en Werkgeversservicepunt: definities en activiteiten

Een Werkplein wordt vaak in één adem genoemd met een Werkgeversservicepunt. Tussen beide functies zit een sterke link (dichter bij elkaar brengen van vraag en aanbod arbeid), en zijn vaak op dezelfde locatie gehuisvest, maar de doelgroep is verschillend.

Met het begrip “**Werkplein**” wordt de samenwerking aangeduid tussen het UWV en gemeenten binnen één arbeidsmarktregio, met als doelgroep alle bij gemeenten of UWV geregistreerde werkloze werkzoekenden. De doelgroep betreft mensen met een uitkering, jongeren of mensen die, om welke reden dan ook, een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Het gaat ook om mensen die werk zoeken binnen een (semi) beschutte werkomgeving. Het doel van het Werkplein is service-verlening aan bovengenoemde werkzoekenden met vragen over werk of inkomen. Daarbij is ‘werk gaat voor uitkering’ het uitgangspunt. Op het Werkplein worden ook activiteiten georganiseerd die werkzoekenden helpen bij het vinden van een baan, bijv. speeddates met uitzendbureaus, banenmarkten waar werkgevers en werkzoekenden elkaar kunnen ontmoeten, groepslessen in solliciteren.

Het **WerkgeversServicepunt** (WSP) is een regionale samenwerking tussen UWV en gemeenten, onderwijsinstellingen en kenniscentra voor werkgevers. Het WSP heeft als doel om werkgevers in de arbeidsmarktregio te ondersteunen bij vragen over de arbeidsmarkt, arbeidsjuridische zaken, (om) scholingen en personeel/vacatures. In het WSP worden de krachten gebundeld om de juiste kandidaten voor werkgevers te vinden. Door de samenwerking is er één aanspreekpunt voor vragen en werkgeversacquisitie voor vacatures en werkopdrachten. Onderdeel van het WSP kan een coördinatiepunt Social Return zijn. Het WSP vergroot de kans op een sterkere regio in economisch en sociaal opzicht. Het achtergrondidee is als de dienstverlening aan werkgevers verbetert, dat werkzoekenden nog beter naar werk bemiddeld kunnen worden.

Voor alle duidelijkheid: het WSP is de poort voor publieke organisatie voor arbeidsbemiddeling. Dit in tegenstelling tot commerciële organisatie van arbeidsbemiddeling wat veelal in handen van uitzendbureaus ligt. Het WSP richt zich vooral op bedrijven die open staan voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). En op bedrijven die mensen in dienst willen nemen die moeilijk zelf werk kunnen vinden. Voor deze groep werkzoekenden worden extra financiële middelen en deskundigheid (begeleiding) ingezet.

Vanuit (landelijke) onderzoeksgegevens is bekend welke **dienstverlening** werkgevers verwachten van het WSP:

- Eén adres/telefoonnummer voor werkgevers voor alg. vragen, melden van vacatures en advies.
- Eén contactpersoon/adviseur per werkgever voor regelingen en advies, met kennis van zaken omtrent het bedrijf, de arbeidsmarkt en de dienstverlening die ketenpartners kunnen bieden.
- Snelle terugkoppeling en communicatie van de adviseur.
- Eén systeem ‘voor werkzoekenden en werkgevers m.b.t. vacature registratie (werk.nl).
- Klantprincipes: betrouwbaarheid, professionaliteit, daadkracht, toegankelijkheid, flexibiliteit.
- Vraag van de werkgever wordt z.s.m. opgepakt en afgehandeld.
- Heldere afspraken over de procedure van vacaturevervulling.
- Screening/voorselectie kandidaten voor een vacature, zowel t.a.v. geschiktheid als motivatie.
- Dienstverlening wordt breder aangeboden dan alleen vacaturevervulling.
- Nazorg is standaard, tenzij anders afgesproken.
- Goed verwachtingenmanagement (geen irreële verwachtingen scheppen).

Bijlage 2. Werkplein complementaire dienstverlening: voorkeursscenario

In het gekozen voorkeursscenario wordt na de melding op werk.nl een administratief handhavingsonderzoek gehouden door de gemeenten. Binnen 2 werkdagen na melding op werk.nl vindt het eerste gesprek plaats op het werkplein. Tijdens dit gesprek wordt voornamelijk over werk gesproken. Hiermee stralen we uit dat werk de eerste (en zo mogelijk enige) optie is. Pas na dit gesprek op het werkplein kan een burger (eventueel) vervolggesprekken hebben op locatie bij de eigen gemeente, waarbij nader kan worden ingegaan op de uitkeringsaanvraag. De administratieve afhandeling en het besluit van de uitkeringsaanvraag vindt plaats op de locatie van de gemeenten. Schematisch is het voorkeursscenario op de volgende bladzijde verbeeld.

Voordelen van dit scenario:

1. De uitstraling ‘werk gaat voor uitkering’ is niet te missen!
2. Gelijk bij het eerste gesprek wordt duidelijk (90%) of er mogelijk recht is op WWB, Nuggers kunnen gelijk worden doorverwezen naar de basisdienstverlening.
3. Bij het opwerpen van belemmering kan gelijk een keuring worden geregeld, daarna kan het “1^e gesprek” opnieuw plaatsvinden.
4. Mensen die niet digivaardig zijn of taalproblemen hebben, kunnen binnenlopen en dan ondersteund worden bij het indienen van de aanvraag op werk.nl.
5. Bij het eerste gesprek wordt direct de mogelijkheden werk en/of maatschappelijke participatie inzichtelijk.
6. Deze werkwijze sluit het meest aan bij huidige werkwijze die ook goed werkbaar is en door alle partijen wordt ondersteund.

Nadelen van dit scenario:

1. Mensen binnen de regio die ernstig belemmerd zijn om te komen voor gesprekken met een medewerker op het Werkplein.
2. Het duurt langer voor er een besluit kan worden genomen op de uitkeringsaanvraag.