

# **Werk aan de winkel; Aan de slag**

Kaderdocument integrale  
dienstverlening op lokaal niveau.

**Werkplein** 

Samen voor 100 Werkpleinen

## Voorwoord

2009 Wordt het jaar waarin de integrale dienstverlening aan de klant definitief vorm krijgt. In dit jaar moeten we durven om de voor de klant noodzakelijke vervolgstappen te zetten.

Dat vraagt dat we er echt samen voor gaan staan: gemeenten en UWV Werkbedrijf. Deze notitie is bedoeld om dit proces te ondersteunen.

We hopen en verwachten met dit document de invoering van de integrale dienstverlening verder te kunnen helpen. Er zijn diverse landelijke kaders en tegelijkertijd blijft er ruimte op lokaal niveau om beslissingen te nemen / werkwijzen te kiezen die passen bij de specifieke lokale situatie. Er is de afgelopen periode op veel plaatsen al veel gebeurd; dit document is een stimulans om door te zetten! Van belang is dat iedereen (Werkbedrijf en gemeenten) zich realiseert dat een probleem van het Werkbedrijf een probleem is van de gemeente(n) en omgekeerd. Het Werkplein is van ons samen; laten we daarnaar handelen, met het belang van de klant voorop.

Bij het vormgeven van de samenwerking op Werkpleinen dient ook aandacht te zijn voor de positie van kleinere en omgevingsgemeenten. Ook voor de klanten uit die gemeenten moet de dienstverlening optimaal zijn. Ook deze gemeenten dienen mee genomen te worden in de ontwikkeling van de Werkpleinen. Tot slot dient hier te worden aangegeven dat de inhoud van dit document een vervolg is op de ingeslagen weg sinds het najaar van 2007. Het sluit nadrukkelijk aan op het Programmaplan Integrale dienstverlening en de uitgave Werk aan de Winkel van het AKO (december 2007).

## 1. Inleiding

Participatie in de samenleving is van essentieel belang. Er is een hoge urgentie. De economische crisis vraagt van de partners een gezamenlijk optreden waarbij het handelen vanuit de arbeidsmarkt en werkgevers essentieel is, terwijl wij elke werkzoekende actief willen houden. Immers, ondanks de economische crisis gaat de vergrijzing door.

Het is van belang dat UWV en gemeenten hun dienstverlening niet alleen op elkaar afstemmen, maar deze samen organiseren, zodat er één samenhangend – geïntegreerd – pakket van dienstverlening wordt geboden, zowel voor werkzoekenden als werkgevers.

UWV Werkbedrijf en gemeenten zijn inmiddels formeel gestart met integrale dienstverlening op alle Werkpleinen.

Per 1 januari 2010 dient integrale dienstverlening op alle Werkpleinen ingevoerd te zijn. Het realiseren van deze integrale dienstverlening is niet vrijblijvend. In een ketenjaarplan worden afspraken gemaakt over de prestaties en activiteiten met betrekking tot de invoering van integrale dienstverlening tussen gemeente(n) en Werkbedrijf. De integrale dienstverlening maakt duidelijk dat publieke ketenpartners met elkaar samenwerken voor de klant en onderling niet concurreren.

In het voorjaar van 2008 heeft de zich ontwikkelende samenwerking tussen de G4 en het (UWV) Werkbedrijf geresulteerd in het formuleren van een tiental deelopdrachten. Vanaf september sloot ook de G27 zich hierbij aan. Met de volgende onderwerpen zijn werkgroepen bezig geweest: Dienstverlening werkzoekenden (Werkstraat); Werkgeversaanpak / Dienstverlening werkgevers; Naamgeving Werkpleinen/communicatie; Multichanneling; Prestatie-indicatoren; Ketenacademie; Integrale aanpak Jongeren; Dienstverlening Wajong; Dienstverlening 45+; Wijkaanpak.

De producten van deze projectgroepen zijn te vinden op [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl).

Dit kaderdocument is het overkoepelend stuk voor de onderwerpen waar deze werkgroepen mee bezig zijn geweest.

## 2. Missie en uitgangspunten

De gezamenlijke missie van de Werkpleinen is:

*Wij zorgen er voor dat onze klanten direct slagen of aan de slag gaan.*

Dit is gericht op loonvormende arbeid en alleen als dat echt niet direct mogelijk is in andere vormen van maatschappelijke participatie. Dat doen wij met integrale en ontschotte dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden.<sup>1</sup>

Er is in ieder geval sprake van een Werkplein wanneer er:

- samenwerking tussen UWV Werkbedrijf en één of meer gemeenten op lokaal niveau is met inzet van de gezamenlijke middelen en mogelijkheden;
- gericht ingezet wordt op het gezamenlijk uitvoeren van Werk, Inkomen en Participatie;
- de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden geïntegreerd wordt aangeboden;
- binnen een organisatorische setting (gezamenlijk MT, gezamenlijk jaarplan, etc.) wordt gewerkt;
- er maatwerk wordt geboden aan werkgevers en werknemers door een professional die daarin wordt gefaciliteerd;
- sprake is van één locatie.

<sup>1</sup> Zie het Programmaplan integrale dienstverlening van 29-10-2007

Naast deze hoofdprincipes is het altijd mogelijk dat op grond van lokale situaties er meer samenwerkingsprincipes worden gehanteerd, bijvoorbeeld in combinatie met zorg.

In de Werkpleinen staat de klant (werkzoekende en werkgever/ondernemer) centraal. Voor de klant werkzoekende is het doel een snelle en effectieve bemiddeling en re-integratie. Van groot belang hierbij is dat de werkzoekende op basis van een goede diagnose op het juiste moment een op activering gerichte dienstverlening op maat krijgt aangeboden.

Dit wordt onder andere tot uitdrukking gebracht in de motto's 'Samen voor de klant' en 'Klant centraal'. Dit zijn niet alleen kreten. Deze motto's krijgen invulling in de kwaliteit van onze dienstverlening als geheel, in de resultaten die we daarmee bereiken en in de dienstverlening die individuele klanten ervaren met als doel een snelle en effectieve bemiddeling en re-integratie. Het invoeren van integrale dienstverlening door de Werkpleinen is een middel om onze doelen te bereiken.

De ervaringen uit onder meer de «Toonkamers» hebben aangetoond dat effectieve geïntegreerde dienstverlening ruimte vergt in de uitvoering. De essentie van dit dienstverleningsconcept is: één aanspreekpunt, één geïntegreerd ketenwerkproces en klantvolgsysteem, een andere klantbenadering en houding van medewerkers en een geïntegreerde werkgeversbenadering.

De geïntegreerde dienstverlening heeft in elk geval betrekking op de diagnose aan de kop van het proces, de intake voor de Werkloosheidswet (WW), Toeslagenwet (TW), Wet werk en bijstand (WWB) en de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW), de bemiddeling en (opdrachtgeverschap) re-integratie voor de klanten van het UWV en gemeenten.

Naast de dienstverlening aan de werkzoekende wordt in het concept van geïntegreerde dienstverlening ook de werkgeversbenadering vormgegeven. Het eerste doel voor de werkgevers/ondernemers is een snelle en goede match tot stand te brengen tussen vraag en aanbod. Richting werkgevers is het essentieel dat er sprake is van een meer vraaggestuurde benadering. De wens van de werkgever om snel een geschikte werkzoekende op een vacature te kunnen plaatsen vergt concrete inspanningen van het Werkbedrijf en de gemeenten om een goede «match» tussen vraag en aanbod tot stand te brengen.

De verdere ontwikkeling van de keten werk en inkomen maakt het mogelijk de aanpalende domeinen van onderwijs, inburgering, (jeugd)zorg en maatschappelijke ondersteuning nadrukkelijker te betrekken bij de dienstverlening. Voor gemeenten speelt hier dat zij meerdere loketfuncties hebben in te richten, die dikwijls ook een relatie hebben met «werk en inkomen». Het onderling afstemmen van de verschillende dienstverleningsfuncties met geïntegreerde dienstverlening op de Werkpleinen is een opgave van betekenis. De wijze waarop de voor een goede uitvoering noodzakelijke koppelingen worden aangebracht is bij uitstek een opdracht aan het lokale bestuur.

Per 1 januari 2010 willen we de integrale dienstverlening op alle Werkpleinen ingevoerd hebben. Duidelijk zal zijn dat er tempoverschillen bij invoering zullen zijn. Per Werkplein kan een datum vastgesteld worden. Ook zijn verschillende implementatiestrategieën mogelijk.

## 3. Dienstverlening Werkzoekende

### 3.1 Basisprincipes

De volgende basisprincipes gelden:

1. Werkbedrijf en gemeenten stralen op het Werkplein een gezamenlijke verantwoordelijkheid uit naar de klant. De samenwerking wordt op een zodanige manier vormgegeven, dat we de klant gezamenlijk oppakken en dat de klant de keten als één gezicht ervaart.
2. De klant heeft en houdt één contactpersoon dan wel regiehouder. Er vindt geen overdracht plaats tenzij het klantbelang hierom vraagt.
3. De dienstverlening is gericht op de kortste weg naar duurzaam werk, waarbij zo vroeg mogelijk in het proces de verbinding met de arbeidsmarkt wordt gelegd
4. Werk boven uitkering. De focus van de dienstverlening ligt op werk, maar met ingang van dag één wordt wél het inkomen geregeld. Zorg om inkomen mag voor de klant geen belemmering vormen voor re-integratie of participatie.
5. Centraal staat maatwerk. Met iedere klant wordt een met hem afgestemd dienstverleningspad opgesteld, rekening houdend met de persoonlijke omstandigheden en behoeften van de klant en primair bezien vanuit de wensen van de vraagzijde van de arbeidsmarkt en ondersteund door een gemeenschappelijke arbeidsmarktanalyse;
6. Alle procedures zijn ondersteunend aan het principe “de klant staat centraal”. Gezamenlijk wordt bekeken wat de klant nodig heeft, de klant ervaart geen last van de procedures. Procedures zijn ondersteunend.
7. Gegeven de wettelijke en financiële mogelijkheden en rekening houdend met ieders eigen verantwoordelijkheid wordt ingezet op het maken van samenwerkingsafspraken tussen gemeenten en Werkbedrijf, gericht op inzet van elkaars instrumenten. Immers, integrale dienstverlening is een middel en geen doel op zich.
8. Er is voldoende ruimte voor regionale invulling; samenwerking kan alleen plaatsvinden als dit vanuit de medewerkers op de Werkpleinen zelf wordt vormgegeven.

### 3.2 Segmentatie naar klantgroepen

Omdat niet iedere klant hetzelfde is, is het wenselijk om de dienstverleningsformule te relateren aan de onderscheiden klantsituaties.

Een klantsituatie wordt gekoppeld aan gemeenschappelijke klantkenmerken, zoals:

- de mate van zelfredzaamheid
- de motivatie
- de fase van werkloosheid
- de arbeidsmarktpositie
- overige relevante kenmerken, zoals een arbeidsongeschiktheidsverleden, bepaalde opleidingsachtergrond, leeftijdsgroep, etc.
- het van toepassing zijnde wettelijke regime (inclusief financiering- en handhavingstelsel).

De professional (werkcoach/klantmanager) beoordeelt op basis van individueel maatwerk de inzet van de dienstverlening en bijbehorende middelen. Op basis hiervan zal de klant optimaal begeleid worden door de professional. Ter ondersteuning van de professional wordt gebruik gemaakt van ervarings- en onderzoeksgegevens. Uit deze gegevens blijkt onder andere dat de inzet van (type) dienstverlening gekoppeld kan worden aan de tijdsperiode, waarin de klant zich op dat moment (of tijdens een evaluatiemoment) bevindt. Het gaat dan om de periodes:

- vóór intreden werkloosheid (van werk naar werk)
- 0-3 maanden werkloosheid
- 3-6 maanden werkloos
- 6-12 maanden werkloos
- > 12 maanden werkloos

Deze indeling is een handreiking aan de professional, maar zeker geen spoorboekje. De professional kan inhoudelijk beargumenteerd afwijken, gezien vanuit het regionale/lokale perspectief op de arbeidsmarkt. Centraal blijft het maatwerk aan de klant.

### 3.3 Het proces

Bij de procesgang speelt de ervaring en kennis van de professional een cruciale rol.

#### **Ontvangst en intake van de klant**

De werkzoekende komt in persoon binnen op het Werkplein via geplande contacten of spontaan. Bij geplande contacten is het goed mogelijk de klant meteen door te geleiden naar de juiste professional. Bij spontane contacten wordt de klant via een “opvangformule” (intake), doorgeleid naar een beschikbare professional, die over expertise met betrekking tot deze klantgroep beschikt. Het is in het klantbelang, dat hij zo snel mogelijk op de juiste plek terecht komt.

#### **Diagnosefase**

Voor maatwerkdienstverlening is een persoonlijk contact noodzakelijk. Het diagnosegesprek is veelal het eerste fysieke contact van de klant met de juiste professional en het begin van de vertrouwensrelatie tussen deze en de klant.

De professional vormt zich een beeld van de klant en raadpleegt daarbij beschikbare informatiebronnen. Een goede diagnose is nodig om in een vroeg stadium mogelijke kansen en risico's met betrekking tot werkhervatting van de klant te onderkennen.

Er wordt een vorm van methodisch handelen gehanteerd, waarmee hij voor zichzelf kan vastleggen en anderen kan informeren welke beelden, redeneringen, argumenten en activiteiten ten grondslag liggen aan bepaalde beslissingen om het probleem (komen tot werkhervatting van de klant) op te lossen.

Ervaringsgegevens en analyses spelen hierbij een belangrijke ondersteunende rol.

De diagnose bestaat uit een smalle beeldvorming, snelle oordeels- en besluitvorming waar het kan en een bredere beeldvorming, gewogen oordeelsvorming en het eventueel besluiten tot het inzetten van intensieve dienstverlening waar het moet.

#### **Plan van aanpak**

Uiteindelijk leidt dit in overleg met de klant tot het opstellen van een plan van aanpak. Op basis hiervan wordt afgesproken om planmatig aan de slag te gaan en wordt afgesproken welke dienstverlening wordt ingezet. Deze is gericht op een vraaggerichte re-integratie of participatie en op een maximale effectiviteit van de dienstverlening die nodig is op de kortste weg naar duurzame arbeid. Hierbij wordt direct het C.V. van de klant op Werk.nl geplaatst.

#### **Rol professional**

De professional moet in staat zijn om op elk moment in het proces maatwerk te kunnen leveren. Hij bepaalt met de individuele klant het dienstverleningspad, vastgelegd in het plan van aanpak. Hij baseert continu zijn keuzes en interventies op basis van zijn professionele inzichten en de situatie van de klant. Hij dient zijn klantenbestand goed te kennen en moet daarnaast in staat zijn de relatie te leggen naar de vraagzijde van de arbeidsmarkt.

De klantsituatie (geformuleerd vanuit gemeenschappelijke klantkenmerken) bepaalt in beginsel welke eisen aan de professional worden gesteld en welke kennis en vaardigheden deze medewerker nodig heeft. Niet iedere professional hoeft op voorhand dezelfde expertise te hebben. Ter ondersteuning en bevordering van de professionaliteit (ook in houding en gedrag) van de professionals is een belangrijke rol weggelegd voor de Ketenacademie.

## 4. Dienstverlening Werkgever

Binnen het kader van het regionaal arbeidsmarktbeleid krijgt de dienstverlening aan werkgevers op de Werkpleinen vorm en inhoud. Het Werkplein zoekt hierbij actief afstemming en samenwerking met andere (private) partijen.

De volgende basisprincipes gelden:

1. Werkbedrijf en gemeenten nemen op het Werkplein gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de dienstverlening aan de werkgever. De samenwerking wordt op een zodanige manier vormgegeven, dat richting de werkgever herkenbaar vanuit één gezicht en één naam wordt geopereerd.
2. De vraag van de werkgever staat centraal. Niet de verlangens van de eigen organisaties. Een werkgever is een partner en geen cliënt en vraagt daardoor een andere aanpak.
3. Dienstverlening aan werkgevers gaat verder dan alleen vacaturevervulling. Centraal staat maatwerk. gemeenten/Werkbedrijf maken, op lokaal en regionaal niveau, marketingkeuzes met betrekking tot de vraag hoe het Werkplein naar werkgevers optreedt. Daarbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:
  - a. In de eerste plaats is het wenselijk om een aantrekkelijk basispakket dienstverlening te formuleren voor iedere werkgever.
  - b. In de tweede plaats kunnen gemeenten/Werkbedrijf aan werkgevers, desgewenst, meer persoonlijke dienstverlening aanbieden. Deze dienstverlening betreft primair werkgevers die ontvankelijk zijn voor onze klantgroepen. Van belang is, dat gemeenten en Werkbedrijf zich lokaal/regionaal uitspreken over welke (typen) werkgevers het Werkplein aan zich wil binden en waarmee zij een partnerschap wil aangaan. Daarbij hoort ook een beschrijving op welke wijze zij deze werkgevers hiertoe zouden willen uitnodigen.
  - c. Het Werkplein biedt aan iedere werkgever dienstverlening, maar de mate waarin wordt bepaald door de bijdrage aan de Werkplein doelstellingen.
4. Binnen werkgeversdienstverlening bestaan twee rollen:
  - a. rol van accountmanager
  - b. rol van matchmakerHet gaat hier om rollen, niet specifiek om functies. De accountmanager is het aanspreekpunt voor de werkgever. Alle contacten met de werkgever lopen via de accountmanager. Hij/zij bepaalt de inzet en bewaakt de activiteiten. De rol van matchmaker is belangrijk bij matching. Deze is de linking-pin tussen de accountmanager en de casemanager.
5. Het lokale management is verantwoordelijk voor eventuele differentiatie van rollen van professionals en de personele invulling daarvan in de uitvoeringspraktijk van het Werkplein.

## 5. Prestatie-indicatoren

De Prestatie-indicatoren die als belangrijk worden ervaren en die in een volgend ketenjaarplan moeten worden opgenomen zijn, zoals vastgelegd in de door het AKO vastgestelde Handreiking P&C:

- Preventie WW
- Arbeidsuitstroom WW
- Preventie WWB
- Bestandsvermindering WWB
- Arbeidsuitstroom WWB
- Uitstroom NUG
- Klantgerichtheid werkzoekenden
- Klantgerichtheid werkgevers

Ieder Werkplein heeft vervolgens de mogelijkheid hier lokale prestatie-indicatoren aan toe te voegen, maar zal hier terughoudend in opereren.

## 6. Multichanneling

De kern van multichanneling is dat de klant de dienstverlening op de Werkpleinen via alle kanalen als één logisch geheel ervaart. Dat betekent het stap voor stap integreren van informatie & advies en dienstverlening op de verschillende kanalen van het Werkplein: fysiek contact (balie, werkcoach / klantmanager), telefoon en internet. Het vormgeven van multichanneling op de Werkpleinen is verbonden met Gemeente heeft Antwoord, waarbij het perspectief is dat in 2015 gemeenten een herkenbare ingang zijn voor alle vragen aan de overheid.

Er zijn verschillende scenario's waarlangs multichanneling op het Werkplein geïmplementeerd kan worden, waarmee ook op beperkte schaal wordt proefgedraaid.

Echter voorwaardelijk voor een brede implementatie van integrale telefonie en internet is dat de technische randvoorwaarden daarvoor op orde zijn. Daar gaat nu eerst alle aandacht naar uit. Nog in 2009 worden er oplossingen gerealiseerd voor de praktische technische en ICT vraagstukken die nu een belemmering vormen voor de integrale dienstverlening van alledag. Om die te kunnen leveren is er inmiddels een structuur ontwikkeld met een programmaraad en twee stuurgroepen.

## 7. Ketenacademie

De ketenacademie is faciliterend aan het proces voor de professional. De professional is het uitgangspunt. Op basis van de behoefte realiseert de Ketenacademie een opleidingsaanbod voor alle Werkpleinen. Hierbij besteedt de Ketenacademie aandacht aan de noodzakelijke PR om het aanbod kenbaar te maken aan de afnemers. Op dit moment wordt nog niet optimaal gebruik gemaakt van het aanbod van de Ketenacademie, vandaar ook de oproep aan alle MT's van de Werkpleinen om gebruik te maken van het opleidingsaanbod van de Ketenacademie.

## 8. Naamgeving "Werkpleinen"

De naam 'Werkplein' staat symbool voor de manier van werken, die geïntegreerd en integraal plaats gaat vinden. Omdat we nog aan het begin staan van de daadwerkelijke invoering van deze samenwerking is duidelijk dat er nog een implementatietraject volgt.

Er is sprake van een groeimodel. In principe werken alle Werkpleinen toe naar de naam Werkplein. Het Werkplein wordt ons gezamenlijke huis. Het tempo waarin de naam Werkplein gevoerd gaat worden kan echter verschillen, afhankelijk van de lokale omstandigheden.

Dit betekent dat ook werkgevers vanuit de term Werkplein worden bediend. Nagedacht moet nog worden of er een subnaam wordt gebruikt voor de werkgevers.

Ook dient aandacht te zijn voor Werkpleinen met een subnaam, zoals Mercado, Entrion. Hier moet verder over worden nagedacht: blijft dit mogelijk of wordt het in de toekomst allemaal Werkplein. Daar waar gemeenten in het land nog niet zo ver zijn of andere keuzes maken, zal het UWV Werkbedrijf zich als 'Werkbedrijf' profileren.

Het idee is om uiteindelijk met de naam 'Werkplein' een traject naar een keurmerk en mogelijk certificering in te zetten. Dit vraagt om een nadere visie op de dienstverleningsformule, eventuele kwaliteitseisen en een plan van aanpak. Afstemming met de werkgroep Prestatie-indicatoren ligt hierbij voor de hand.

## 9. Wajong/Wsw – Jongeren – Wijkaanpak – Ouderen 45+

Voor deze vier onderwerpen geldt dat de dienstverlening zoals beschreven voor werkzoekenden het uitgangspunt is. Voor alle vier geldt dan ook dat het nu lokale/regionale ontwikkelingsthema's zijn, waarbij toegewerkt kan worden naar good practices. Lokaal is men nu aan zet.