

Werkplein ontwikkelingen

Rapportage 1^e tertaal 2010

def20100705

Bestemd voor:

- Ministerie SZW
- Werkpleinpartners

Inhoud

1 Inleiding.....	4
1.1 Opdracht voormalig AKO en Programmaraad.....	4
1.2 Werkwijze voormalig AKO en Programmaraad.....	4
2 De resultaten.....	6
2.1 Uitstroom.....	6
2.2 Klanttevredenheid werkzoekenden en werkgevers.....	7
2.2.1 Klanttevredenheid werkzoekenden.....	7
2.2.2 Werkgeverstevredenheid.....	8
3 Invoering integrale dienstverlening.....	9
3.1.1 De Landkaart en de 12 mijlpalen.....	9
3.1.2 Stand van zaken achterblijvende Werkpleinen.....	10
4 Werkplein ondersteuning.....	12
4.1 Algemeen.....	12
4.2 Opleiden en ontwikkelen.....	12
4.3 Visitatie.....	13
4.4 Ondersteuning vanuit de lijn.....	13
4.5 Samenwerking UWV en G4	13
4.6 Communicatie.....	14
5 Conclusies.....	15

1 Inleiding

1.1 Opdracht voormalig AKO en Programmaraad

De in SUWI neergelegde verantwoordelijkheidsverdeling op het gebied van werk en inkomen maakt het noodzakelijk dat de ketenpartners UWV Werkbedrijf en gemeenten bij het realiseren van de doelstelling “Werk boven Inkomen” met elkaar samenwerken. Het doel is een effectievere en verbeterde dienstverlening aan de burger te realiseren door klantgericht maatwerk richting werkzoekenden en werkgevers.

Om deze gezamenlijke prestatie neer te zetten hebben de ketenpartners een vergaande vorm van samenwerking op de Werkpleinen ontwikkeld. VNG, UWV WERKbedrijf en Divosa zijn daarvoor in 2008 een samenwerkingsverband aangegaan in het Algemeen Keten Overleg (AKO) en in 2010 is dit omgevormd naar een ketenbrede Programmaraad met twee stuurgroepen: stuurgroep Dienstverlening en stuurgroep Ketenservices ICT. De Programmaraad heeft als taak deze ontwikkeling aan te jagen en de Werkpleinen te faciliteren bij het realiseren van de gestelde ambities. Dit is nodig om meer uitstroom te realiseren en om de integrale dienstverlening aan de klant werkzoekende en werkgever op een hoger niveau te tillen.

Bij integrale dienstverlening gaat het om principes als één aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en voor werkgevers in een regio; denken in mogelijkheden en niet in belemmeringen. De burger staat centraal.

De doelstelling van de ketenpartners, vastgelegd in een convenant, is om van ultimo 2006 tot aan ultimo 2010 210.000 extra werkzoekenden aan het werk te hebben. Realisatie hiervan kan door het realiseren van een zo groot mogelijke uitstroom.

Voor de invoering van integrale dienstverlening op de Werkpleinen is door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor de jaren 2008 tot en met 2010 15 miljoen euro beschikbaar gesteld.

1.2 Werkwijze voormalig AKO en Programmaraad

De invoering van integrale dienstverlening wordt vanuit de Programmaraad langs drie pijlers vormgegeven:

- invoering van integrale en ontschotte dienstverlening
- inrichten van landelijke services en
- regiovorming arbeidsmarktbeleid.

De Programmaraad richt zich vooral op de eerste twee pijlers. Voor de derde pijler ligt de aanjaagfunctie met name bij de VNG die onder begeleiding van een klankbordgroep ondermeer masterclasses organiseert.

De Programmaraad heeft voor de facilitering van de invoering van de integrale dienstverlening op de Werkpleinen een tweetal stuurgroepen samengesteld: stuurgroep Dienstverlening en stuurgroep Ketenservices ICT. De inzet van de stuurgroepen is vooral gericht op het verleiden en ondersteunen van de invoering van integrale dienstverlening en het transparant maken van de resultaten. De

Werkpleinen zijn verantwoordelijk voor de invoering.

Om het proces van invoering aan te jagen investeert de Programmaraad veel in de onderlinge communicatie en het ontwikkelen en verspreiden van aansprekende praktijkvoorbeelden. De gezamenlijke website www.samenvoordeklant.nl wordt als leermonitor ingezet ter ondersteuning van het leerproces over de voortgang van integrale dienstverlening. De monitor maakt op basis van de per 1-1-2010 gewijzigde twaalf mijlpalen inzichtelijk hoe de voortgang verloopt op alle Werkpleinen. Het Werkpleinjournaal verspreidt daarnaast nieuws uit de keten. Hiermee bieden we optimale transparantie over de resultaten.

Voor de verdere professionalisering van het management en de medewerkers van de Werkpleinen is in 2008 de Ketenacademie opgericht. De Ketenacademie heet nu Werkplein Academie en voorziet in opleidingen/cursussen en directe ondersteuning waar Werkpleinen gebruik van kunnen maken. Voor de opleidingen is tot 1 juli 2010 subsidie per Werkplein beschikbaar.

De oorspronkelijke ambities zijn uitgewerkt in een gezamenlijk kader voor integrale dienstverlening op de Werkpleinen. Deze kaders zijn opgenomen in twee publicaties: “Werk aan de winkel” en “Werk aan de Winkel: aan de slag” .

In de laatste publicatie is de gezamenlijke missie van de Werkpleinen als volgt verwoord:
“Wij zorgen er voor dat onze klanten direct slagen of aan de slag gaan” .

Dat doen de partners met ontschotter en integrale dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden. Daarbij is er in ieder geval sprake van een Werkplein wanneer er aan de volgende 6 criteria wordt voldaan:

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

In deze rapportage geven we inzicht in de resultaten.

2 De resultaten

De Programmaraad heeft op het thema prestatie indicatoren en benchmarken aangegeven dat specifieke outcome prestatie-indicatoren en/of benchmark-instrumentaria helpen in de verbetering van de resultaten.

Voor 2010 is besloten hierbij de volgende indicatoren per werkplein transparant te maken:

- A. Uitstroom:
 - a. uitstroom naar werk WW, WWB en Nuggers
 - b. uitstroom - gedeeltelijk / gesubsidieerde arbeid
 - c. participatieladder mutaties
- B. Klanttevredenheid;
- C. Werkgeverstevredenheid.

Als basis voor het genereren van de Werkplein-uitstroomresultaten wordt gebruik gemaakt van Sonar/Abs van het UWV Werkbedrijf. Deze gegevens worden vanaf januari 2010 maandelijks door UWV-Werkbedrijf op Werkpleinniveau beschikbaar gesteld en gepubliceerd via de website samenvoordeklant.nl.

2.1 Uitstroom

Als basis voor het genereren van de Werkplein-uitstroomresultaten wordt gebruik gemaakt van Sonar/Abs van het UWV Werkbedrijf, op basis van de afspraken dat Sonar als gezamenlijke voorportaal applicatie door alle partijen wordt gebruikt. Deze gegevens worden vanaf januari 2010 maandelijks door UWV-Werkbedrijf op Werkpleinniveau beschikbaar gesteld en gepubliceerd via de website samenvoordeklant.nl.

Als de bij een Werkplein betrokken gemeenten meer uitstroom hebben dan uit Sonar/Abs blijkt, hebben ze de mogelijkheid om deze als surplus aan te leveren aan de stuurgroep. Levert een gemeente geen extra gegevens aan, dan wordt er vanuit gegaan dat de gegevens uit Sonar/Abs volledig zijn.

Uitstroom naar werk (jan - april 2010)

	realisatie
Werkzoekenden uitgestroomd naar werk	114.448
Met indicering WW	101.313
Met indicering WWB	9.177
Niet uitkeringsgerechtigden	3.958

--	--

2.2 Klanttevredenheid werkzoekenden en werkgevers

Met de huidige Werkpleinmeetinstrumenten kunnen zowel onder werkzoekenden als werkgevers valide metingen worden uitgevoerd. Drie keer per jaar wordt de klantgerichtheid op de Werkpleinen gemeten en één keer per jaar de werkgeversgerichtheid.

2.2.1 Klanttevredenheid werkzoekenden

Op basis van de vijf klantprincipes Bereikbaarheid en toegankelijkheid, Persoonlijke aandacht, Maatwerk, Tijdigheid en Duidelijkheid is in maart en april 2010 werkzoekenden gevraagd naar hun mening over de klantgerichtheid van de dienstverlening van de Werkpleinen. Deze meting betreft werkzoekenden die zich tussen november 2009 en februari 2010 bij Werkplein hebben ingeschreven. In totaal zijn 178.153 werkzoekenden aangeschreven, van wie 51.190 (28,7%) de vragenlijst hebben ingevuld. Van de benaderde WW-aanvragers reageerde 32,8 procent, van de WWB-aanvragers 14,5 procent.

Hieronder worden per onderwerp de belangrijkste conclusies kort samengevat.

Oordeel dienstverlening

Ten opzichte van de vorige meting is het gemiddelde oordeel op elk van de vijf klantprincipes gelijk gebleven. Het gemiddelde afzonderlijk aan de klanten gevraagd rapportcijfer voor de dienstverlening van de organisaties voor werk en inkomen is echter licht gestegen, van 6,8 naar 6,9 (zie tabel). De respondenten geven zowel voor de algemene tevredenheid als voor de 5 klantprincipes apart een oordeel.

Tabel Oordeel over klantprincipes en totale dienstverlening + Algemeen rapportcijfer

Oordeel per Klantprincipe	Gemiddeld oordeel (rapportcijfer)			
	2008/2*	2009/1	2009/2	2010/1
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	6,9	7,0	7,0	7,0
Persoonlijke aandacht	7,0	7,2	7,1	7,1
Maatwerk	6,6	6,5	6,5	6,5
Tijdigheid	6,6	6,6	6,7	6,7
Duidelijkheid	6,6	6,7	6,8	6,8
Algemeen rapportcijfer Klant	2008/2*	2009/1	2009/2	2010/1
	6,7	6,8	6,8	6,9

*Bron 2008/2: TNS NIPO Consult - *Rapportage werkzoekenden*, januari 2009.

Achtergronden bij oordeel dienstverlening

Evenals bij de voorgaande metingen is onderzocht of er een verband is tussen bepaalde achtergrondkenmerken en het oordeel over de dienstverlening. Uit de analyse komen de volgende samenhangen naar voren:

- a. Werkzoekenden met een vaste contactpersoon zijn positiever in hun totaaloordeel over de dienstverlening (gemiddeld 7,0) dan personen zonder vaste contactpersoon (6,1).

- b. Werkzoekenden die een WW-uitkering aanvroegen zijn positiever (6,9) dan werkzoekenden die om een WWB- (6,1) of WAO/WIA-uitkering verzochten (6,3).
 - c. Werkzoekenden van wie de uitkeringsaanvraag werd toegekend geven gemiddeld een veel hoger algemeen rapportcijfer (7,0) dan degenen wier aanvraag nog in behandeling is (6,2) of werd afgewezen (5,5).
 - d. Hoe sneller de eerste betaling van de uitkering, des te positiever het algemene oordeel.
- Genoemde verbanden komen ook naar voren in de resultaten van de metingen in 2009.

2.2.2 Werkgeverstevredenheid

Ook voor het meten van de werkgeversgerichtheid zijn vijf principes vastgesteld: Betrouwbaarheid, Professionaliteit, Daadkracht, Toegankelijkheid en Flexibiliteit.

In het 3^e tertaal 2010 zal één ketenmeting werkgeversgerichtheid 2010 worden uitgevoerd op alle Werkpleinen. Vanaf volgend jaar zal deze ketenmeting drie maal per jaar plaatsvinden op alle Werkpleinen.

De dienstverlening aan werkgevers van het UWV Werkbedrijf werd als geheel in de eerste periode van 2010 gewaardeerd met het rapportcijfer 7,3. Dit is een verbetering ten opzichte van voorgaande kwartalen; eind 2009 werd de algehele dienstverlening van UWV Werkbedrijf namelijk gewaardeerd met een 7,1.

3 Invoering integrale dienstverlening

3.1.1 De Landkaart en de 12 mijlpalen

In de 3^e tertaalrapportage 2009 van het AKO is geconstateerd dat de Werkpleinen op de voortgang te onderscheiden zijn in een kopgroep, een middengroep en een aantal achterblijvers. Met deze onderverdeling als uitgangspunt is door de Programmaraad voor 2010 de volgende actiegerichtheid op de Werkpleinen geformuleerd:

- a. Kopgroep - Borgen
- b. Middengroep - Stimuleren
- c. Achterblijvers - Intervenieren

Objectief waarneembare mijlpalen

Vanaf 1 januari 2010 worden de volgende objectief waarneembare mijlpalen gebruikt op de Landkaart om vast te stellen of de Werkpleinen op basis van de ketenbreed vastgestelde 6 criteria voldoen aan de minimale eisen om een Werkplein te kunnen worden genoemd:

- a. Sprake van één locatie:
 - 1. Op elke Werkpleingevel het werkplein-logo
 - 2. Op elk Werkplein één gezamenlijke ontvangstbalie van het UWV Werkbedrijf en de centrumgemeente
 - 3. Op elk Werkplein werken werkcoachen van UWV Werkbedrijf en de gemeentelijke re-integratieconsulenten
- b. Maatwerk bieden aan werkgevers en werkzoekenden door een professional die daarin wordt gefaciliteerd:
 - 4. Op elk Werkplein één aanspreekpunt voor werkzoekenden
 - 5. Op elk Werkplein één aanspreekpunt voor werkgevers
 - 6. Het één aanspreekpunt wordt vanuit haar/zijn competenties ingezet op de kansen en behoeften van de specifieke klant
- c. Binnen een organisatorische setting:
 - 7. Elk Werkplein werkt met één gezamenlijk Werkplein-jaarplan op basis van een gedeelde arbeidsmarktanalyse
 - 8. Elk Werkplein heeft één managementteam
- d. Dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden wordt geïntegreerd aangeboden:
 - 9. De wederzijdse dienstverlening, UWV Werkbedrijf en Gemeente, wordt ingezet op basis van klantkenmerken
- e. Gericht ingezet op gezamenlijk uitvoeren van Werk, Inkomen en Participatie:
 - 10. In het Werkplein werken in ieder geval de centrumgemeenten van de vestigingsplaats van het Werkplein en UWV-Werkbedrijf samen
 - 11. De omliggende gemeenten doen mee in de integrale samenwerking op de Werkpleinen
- f. Samenwerking met inzet van gezamenlijke middelen en mogelijkheden:
 - 12. Binnen het Werkplein zetten UWV Werkbedrijf en Gemeente wederzijds hun middelen en re-integratie mogelijkheden in

Het huidige algemene beeld op de 6 criteria:

	Gemiddelde score	Niet 0-32%	In ontwikkeling 33-65%	Gedeeltelijk 66-99%	Volledig 100%
Gemiddelde score (totaal)	122 76%	9 7%	15 12%	71 58%	27 22%
Een locatie	84%	6 5%	6 5%	27 22%	83 68%
Professioneel maatwerk	69%	23 19%	11 9%	20 16%	68 56%
Een organisatorische setting	80%	10 8%	27 22%	0	85 70%
Geïntegreerde dienstverlening	72%	33 27%	0	0	89 73%
Gezamenlijke uitvoering	89%	13 11%	0	0	109 89%
Inzet gezamenlijke middelen	68%	20 16%	36 30%	0	66 54%

Een meer gedetailleerd beeld van de onderliggende mijlpalen is te vinden op www.samenvoordeklant.nl. In bijlage 3 is de actuele stand van de invoering van geïntegreerde dienstverlening per werkpleinen te zien op de landkaart.

3.1.2 Stand van zaken achterblijvende Werkpleinen

Eén van de acties waar de stuurgroep Dienstverlening op inzet is de achterblijvende Werkpleinen. De stuurgroep doet dit door de inzet van (2) procesondersteuners die periodiek rapporteren aan de stuurgroep en de Programmaraad over de ontwikkeling c.q. stand van zaken. In deze rapportage staan ook de noodzakelijke acties waarbij aan de leden van Programmaraad/stuurgroep Dienstverlening een rol is toebedacht.

In de contacten met betreffende Werkpleinen worden een aantal zaken zeer zichtbaar:

- Het gemis aan onderlinge samenwerking van gemeenten rond een Werkplein vormt bij achterblijvende Werkpleinen vaker een obstakel.
- Beeld ten aanzien van de **vormgeving van integrale dienstverlening**. Er wordt op veel plaatsen een scheiding naar klanten gemaakt op basis van wet in plaats van op klantkenmerk. Op veel plaatsen heeft men niet door dat het niet 100% voldoet aan de huidige mijlpalen op 1 jan. 2011, *rood* betekent.
- Er is tussen de manager Werk en Inkomen gemeenten en de vestigingsmanager Werkbedrijf een groot verschil in verantwoordelijkheid ten aanzien van het beschikbare budget. Dat verschil maakt de Werkbedrijf vestigingsmanager budget afhankelijk en minder gelijkwaardig. Dit verschil kan de samenwerking beïnvloeden.
- Werkpleinen die achterblijven kennen vaak bij de gemeentelijke geleding een integrale functie werk en inkomen; dat is geen succesfactor voor het instellen van integrale teams en voor het richten van de inzet op werk.
- Men ziet dan ook dat een aantal gemeenten reorganiseren om te komen tot een scheiding tussen beide aspecten. Het hoeft geen betoog dat reorganisatie het proces van integrale dienstverlening vertraagt.
- De kennis van het management van gemeenten omtrent de ontwikkelingen integrale dienstverlening is vaak niet actueel. In discussies wordt o.a. als reden van niet-samenwerken aangegeven dat de *intake-gelden* nog steeds niet naar de gemeente zijn

- teruggebracht.
- Sommige gemeenten richten hun samenwerking op het Wsw-bedrijf in plaats van UWV-Werkbedrijf.
 - De invulling van de (in)directe ondersteuning van de Werkpleinen, conform de notitie “Een werkende Werkplein ondersteuning 2010” vraagt nadrukkelijk nog om communicatie, alsook om een omslag in denken en doen van zowel het UWV-Werkbedrijf als de gemeenten.
 - De communicatie van hetgeen er nu speelt ten aanzien van de integrale samenwerking op de werkpleinen, richting de managers kan worden versterkt. Het kaderdocument is nog onvoldoende bekend. Met de werkgroep Communicatie van de stuurgroep Dienstverlening zijn reeds afspraken gemaakt om het kaderdocument en de vastgestelde mijlpalen opnieuw/meer voor het voetlicht te brengen.

Het algemene beeld van de Programmaraad is dat alle achterblijvende Werkpleinen met hulp van de procesondersteuners, stuurgroep Dienstverlening en/of leden van de Programmaraad de invoering van integrale dienstverlening opgepakt hebben en de achterstand voor 1-1-2011 trachten in te halen.

Daarnaast melden zich meerdere Werkpleinen voor ondersteuning. Reden: zonder ondersteuning halen zij de deadline 1 januari 2011 voor invoering integrale dienstverlening niet.

4 Werkplein ondersteuning

4.1 Algemeen

De ondersteuning van de Programmaraad is gericht op de Werkpleinen, waarbij het concrete doel is per 1-1-2011 op elk Werkplein integrale dienstverlening voldoende te hebben staan en tegelijkertijd te focussen op de resultaten.

Vanuit de inhoud van het werk heeft de Programmaraad in hoofdzaak op de volgende thema's een ondersteuningsbehoefte onderkend:

1. Het "werkend" krijgen en houden van een vraaggerichte ondersteuning van 120 Werkpleinen;
2. Het "werkend" krijgen en houden van een visitatie-systematiek;
3. Beantwoorden van vragen en oplossen van knelpunten;
4. Inzet op de "achterblijvende" werkpleinen;
5. Overzicht van de voortgang van de werkplein ontwikkeling op landelijk en individueel niveau;
6. Een adequate communicatie- en informatievoorziening.

Daarnaast heeft de Programmaraad een aantal thema's bepaald die bijzondere aandacht verdienen om de resultaten en de invoering van integrale dienstverlening verder op weg te helpen. Voor elk thema is een stuurgroep lid van de stuurgroep Dienstverlening het 1^e aanspreekpunt:

- a. Sterk merk met 2 sporen (inhoud en communicatie)
- b. Prestatie-indicatoren en benchmarken
- c. Professionaliteit van de medewerkers/vakmanschap
- d. WIJ / Wajong / SW en de groep moeilijk bemiddelbaren
- e. Groep moeilijk bemiddelbaren, wijkaanpak en participatie
- f. Regionaal arbeidsmarktbeleid

4.2 Opleiden en ontwikkelen

Sinds begin 2010 is het aantal aanvragen voor opleidingen uit het aanbod op samenvoordekland.nl teruggelopen van 36 in december 2009 naar 5 tot 6 aanvragen per maand in 2010.

Vanaf april is er verandering gebracht in de benadering van opleiden en ontwikkelen door de benoeming van twee adviseurs door de Programmaraad in de (virtuele) Werkplein Academie. De adviseurs bezoeken de Werkpleinen actief met het aanbod hen te ondersteunen in de doorontwikkeling naar de integrale dienstverlening. Daardoor kunnen we nu maatwerk leveren dat is afgestemd op de ontwikkelingsfase van de Werkpleinen.

Deze ontwikkeling lijkt aan te sluiten bij de behoefte op de werkpleinen en we zien een toename ontstaan van activiteiten op het gebied van opleiden en ontwikkelen.

Er blijkt behoefte te zijn aan ontwikkeltrajecten vanuit een totaalaanpak waarin focus is op thema's als teamvorming en managementontwikkeling, marktgericht ondernemen, professionalisering en methodisch werken.

De Werkplein Academie is op deze manier in contact met 48 Werkpleinen. Na een eerste kennismakingsgesprek met het Werkplein-MT volgt meestal een 'stip op de horizon'-bijeenkomst,

waarin de doelen van het traject worden vastgesteld. Tijdens en na deze bijeenkomst wordt het traject op maat ingevuld. Er zijn 19 van deze bijeenkomsten uitgevoerd of in planning, daaruit zijn tot nu toe 10 trajecten op gang gekomen.

- **In contact met in totaal** 48 **Werkpleinen**
- Geplande informatiebijeenkomsten voor zomer 10
- Waarvan informatiebijeenkomsten uitgevoerd 38
- ‘Stip op de horizon bijeenkomsten’ uitgevoerd 09
- Ontwikkeltrajecten uitgevoerd 01
- Ontwikkeltrajecten in uitvoering 09

(Zie Bijlage 1 voor overzicht activiteiten Werkplein Academie)

4.3 Visitatie

De methodiek en organisatie van 2 visitatiegroepen voor het management van de Werkpleinen staat. De visitatie vanuit de vestigingen UWV Werkbedrijf vindt al enige tijd plaats en is waar mogelijk verbreed naar het Werkplein management.

De effecten zijn duidelijk zichtbaar. Enerzijds levert visitatie een goed zicht op de integrale dienstverlening. Anderzijds worden de adviezen dankbaar aanvaard. Communicatie m.b.t. vrijwillige visitatie richting het management van de Werkpleinen heeft plaatsgevonden.

Zie bijlage 2 voor een overzicht van de visitaties die in de afgelopen periode hebben plaatsgevonden, gepland staan en aangemeld zijn.

De visitatierapportages tot nu toe bewijzen dat dit een uitstekend middel is om al lerend en ontwikkelend Werkpleinen verder te krijgen en alle partijen - intern en extern - rond een gezamenlijke aanpak richting vraag en aanbod op de arbeidsmarkt te doen scharen.

4.4 Ondersteuning vanuit de lijn

Inmiddels is een aantal malen uitgebreid gesproken over de ondersteuning in de lijn. Gemeenten en UWV Werkbedrijf medewerkers zijn daarbij geïnformeerd om de in de notitie “*Een werkende werkplein ondersteuning 2010*” in de benen te krijgen.

4.5 Samenwerking UWV en G4

G4 en UWV hebben gezamenlijk een notitie in voorbereiding waarin een aantal thema's zijn uitgewerkt met als doel ultimo 2010 Werkplein te zijn conform de afbakening zoals in paragraaf 2.2. vastgelegd.

4.6 Communicatie

In mei 2010 is door de Programmaraad de notitie ‘Bouwen aan sterk merk Werkplein’ geaccordeerd. In deze notitie beschrijft de stuurgroep Dienstverlening de ambities en de kaders voor communicatie en positionering van het merk Werkplein. Want Werkplein moet in het brein van haar klanten en stakeholders verankerd raken. Dat wordt alleen bereikt door het Werkplein lokaal, maar ook regionaal en landelijk goed te positioneren en het merk te laden. Het is de opgave om de sterkte die onze sector kenmerkt, namelijk diversiteit, te bundelen in één sterk merk Werkplein. Dit vraagt herkenbare dienstverlening door het hele land en vraagt daardoor dus ook op een natuurlijke wijze om eenduidigheid in communicatie. In de notitie worden de afspraken en organisatie van communicatie beschreven en om een adequate communicatie- en informatievoorziening mogelijk te maken.

De keuze voor het merk Werkplein is door UWV, VNG en Divosa in 2009 via een brief aan staatssecretaris Klijnsma bevestigd. In die brief wordt afgesproken om één naam voor de locaties werk en inkomen te hanteren, met dezelfde naam ‘Werkplein’ en met hetzelfde beeldmerk voor de fysieke plaatsaanduiding.

Het voornaamste doel van de notitie is het geven van handvatten op het gebied van communicatie aan managers en medewerkers die op de Werkpleinen werken en dagelijks aan hun Werkplein bouwen. Deze notitie is niet in beton gegoten en timmert niet alles dicht. Er is volop ruimte voor lokale accenten. Daarnaast is deze notitie informatief voor private en publieke partners met interesse in Werkplein; lokale en landelijke politici en beleidsmakers.

5 Conclusies

Het algemene beeld van de stuurgroep Dienstverlening is dat alle achterblijvende Werkpleinen met hulp van de procesondersteuners, stuurgroep Dienstverlening en/of leden van de Programmaraad de invoering van integrale dienstverlening opgepakt hebben en de achterstand voor 1-1-2011 trachten in te halen.

Ondanks de bestuurlijke dynamiek en ook management wisselingen is het algemene beeld dat de Werkpleinen nadrukkelijk de urgentie voelen. Werkpleinen zijn in beweging en beseffen dat het eind van dit jaar klaar moet zijn. Daar waar zij hulp of ondersteuning nodig hebben weet men de weg naar de stuurgroep Dienstverlening (ondersteuners) te vinden.

Tegelijkertijd is het vanwege een weerbarstige omgeving ook duidelijk dat er nog veel moet gebeuren en dat dus de focus tot 1-1-2011 moet blijven liggen op de invoering van integrale dienstverlening en dan met name bij de achterblijvers.

Meer nog dan voorheen is het van belang dan achterblijvende Werkpleinen verbinding zoeken met de goeddraaiende Werkpleinen binnen hun regio om zo gezamenlijk tot verbeteringen te komen.

De landkaart geeft als zelfevaluatie methodiek een beeld van de huidige stand van zaken van integrale dienstverlening zoals deze door de Werkpleinen zelf aan de hand van de 12 mijlpalen wordt gezien. Het potentiële risico van “overschatting” wordt zover als mogelijk aan de hand van de eigen oordeelsvorming van de stuurgroep (procesondersteuners) gereflecteerd aan de Werkpleinen.

BIJLAGE 1: Overzicht activiteiten Werkplein Academie, 26 mei 2010:

Gepland	Informatiegesprek geweest	Intake process loopt	Ontwikkelproces loopt
Almere	Almelo	Rotterdam Dynamo	Delft
Dordrecht	Almere	Hardenberg	Delfzijl (ISD)
Gorinchem	Apeldoorn	Hengelo	Ede
Helmond	Deventer	Leeuwarden	Eindhoven
Maastricht	Drachten	Rotterdam Alexander	Heerlen
Tiel	Bergen op Zoom	Rotterdam Schiekade	Oss
Veghel	Enschede	Zeist	Zevenaar
Venray	Goes		Zutphen
Terneuzen	Groningen		Groot Amsterdam
Zaltbommel	Heerenveen		
	Den Bosch		
	Leiden		
	Lelystad		
	Nijmegen		
	Sittard		
	Utrecht Zuid		
	Velzen		
	Walcheren		
	Weert		
	Winterswijk		
	Zoetermeer		
	Zwolle		

BIJLAGE 2: overzicht visitaties die in de afgelopen periode hebben plaatsgevonden, gepland staan en aangemeld zijn.

Plaatsgevonden	Gepland	Aangemeld
Roermond	Winterswijk	Hardenberg
Doetinchem	Hoon (West-Friesland)	Drachten
Hellevoetsluis	Lisse	Sneek
Den Helder	Nieuwegein	Groningen
Maastricht	Apeldoorn	Assen
Nijmegen	Zwolle	De Liemers
Enschede		Terneuzen
Rotterdam Dynoma		Venlo
		Zoetermeer
		Delft

BIJLAGE 3: Actuele stand van de invoering van geïntegreerde dienstverlening per werkplein (stand 22-6-2010).



100%	66% - 99%		33% - 66%	0% - 35%	
Almere	Alkmaar	Harderwijk	Steenwijk	Barneveld	Amsterdam Zuid/Oudwest
Alphen aan den Rijn	Almelo	Heerenveen	Tilburg	Deventer	Doetinchem
Assen	Amersfoort	Hellevoetsluis	Utrecht Noord	Goes	Hoogezand
Breda	Amstelland	Hengelo	Utrecht Zuid	Gooi Zuid	IJsselgemeenten
Dokkum NOF	Amsterdam Centrum Oost	IJloeksche Waard	Valkenswaard	IJlaarlemmermeer	Midden-Holland
Drachten	Amsterdam Nieuw West	IJmond	Veendam	Nieuwe Waterweg Noord	Ulft
Ede	Amsterdam Noord	Kerkrade	Veghel	Roosendaal	Veenendaal
Eemdelta	Amsterdam Zuidoost	Land van Cuijk	Venray	Rotterdam IJleiman Dullaertplein	
Finilhoven Merzalo	Apeldoorn	Leiden	Waalwijk	Sneest	
Emmen	Arnhem Noord	Leidsche Rijn	Walcheren	Stadskanaal	
Enschede	Arnhem Zuid	Lelystad	West-Friesland	Tiel	
Franeke	Bergen op Zoom	Maasland	Zaanstreek	Vliethorst	
Gulpen	Bladel	Nieuwegein	Zaltbommel	Waterland	
Hardenberg	De Liemers	Nijmegen	Zutphen	Weert	
Heerlen	Delft	Noordenkwardier	Zwolle	Westland	
Hoogeveen	Den Burg (Faciliteit van Den Helder)	Noordoost Flevoland		Zierikzee	
Leeuwarden	Den Haag Centrum	Oostburg			
Maastricht	Den Haag Noord	Oosterhout			
Oldambt	Den Haag Zuidoost	Roermond			
Oldenzaal	Den Haag Zuidwest	Rotterdam Alexanderplein (Oost)			
Oost-Achterhoek	Den Helder	Rotterdam Dwarswijk			
Peelland	Dordrecht	Rotterdam Dynamistraat (Slinge)			
Terneuzen	Duin- en Bollenstreek	Rotterdam Schiekade			
Tholen	Eitlen-Leur	s-Hertogenbosch			
Venlo	Gooi Noord	Schagen			
Winsum	Gorinchem	Sittard			
Zeist	Groningen	Sneek			
Zoetermeer	Haarlem	Spijkensisse			