

Bijlagenboek bij businessplan Werkplein Westland

Januari 2009

Bijlagenboek bij businessplan Werkplein Westland

| Inhoud | Pagina |
|--|---------------|
| 1. Bijlage 1: Begrippenlijst | 1 |
| 2. Bijlage 2: Dienstverleningsconcept | 3 |
| 3. Bijlage 3: Programma van eisen verantwoordingsinformatie | 4 |
| 4. Bijlage 4: Hoofdprocessen schematisch | 9 |
| 5. Bijlage 5: ICT uitwerking | 12 |
| 6. Bijlage 6: Lopende contracten Facilities | 25 |
| 7. Bijlage 7: profielen | 30 |
| 7A: Profiel Klantmanager | 30 |
| 7B Profiel Matchmaker | 38 |
| 7C profiel medewerker | 44 |
| 8. Bijlage 8: werving en selectieprocedure | 49 |
| 9. Bijlage 9: Overzicht opbouw van de kosten | 52 |
| 10. Bijlage 10: Toelichting model dekking risico's | 58 |
| 11. Bijlage 11: Communicatieplan | 60 |
| 12. Bijlage 12 Laatste Planning Bouwtraject | 77 |

1. Bijlage 1: Begrippenlijst

AKO

Algemeen Keten Overleg

BBL

Beroepsbegeleidende leerweg

BVG

Bedrijfsverzamelgebouw

BOL

Beroepsopleidende leerweg

BVG

Bedrijfsverzamelgebouw

CBS

Centraal bureau voor de statistiek

CRM

Customer Relation Management

CWI

Centrum werk en inkomen

DKD

Digitaal Klant Dossier

HRM

human resource management

ILOZ

instroom lager opgeleiden in de zorg

IB

Informatie Beheer Groep

ICT

Informatie en Communicatie technologie

KVS

Klant Volgstelsel

LWI

Locaties voor Werk en Inkomen

MBO

middelbaar beroepsonderwijs

MKB
midden- en kleinbedrijf

NWW
niet-werkende werkzoekenden

Nugger
Niet uitkeringsgerechtigde werkzoekende

ROC
regionaal opleidingscentrum

RPA
regionaal platform arbeidsmarkt

SOB
Samenwerking Onderwijs en Bedrijven

SUWI
Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen

SVB
Sociale Verzekeringsbank

UWV
uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Wajong
Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten

Workfirst
Bij aanvang van een uitkering direct werk/traject aanbieden

WWB
Wet werk en bijstand

WMO
Wet maatschappelijke opvang

WWB
wet werk en bijstand

WSW
Wet Sociale Werkvoorziening

ZZP
zelfstandige zonder personeel

2. Bijlage 2: Dienstverleningsconcept

3. Bijlage 3: Programma van eisen verantwoordingsinformatie

Deze bijlage geeft overzichten van de benodigde managementinformatie die de drie partijen vragen.

Gemeente Westland

Ten behoeve van inburgering

(outputverdeelmaatstaven) conform externe verantwoording

- -Aantal personen uit de doelgroep ten behoeve van wie het college in het jaar t een inburgeringsvoorziening heeft vastgesteld (nu ISI)
- -Aantal personen uit de doelgroep ten behoeve van wie het college in het jaar t een duale inburgeringsvoorziening of een taalkennisvoorziening heeft vastgesteld. (ISI)
- -Aantal personen uit de doelgroep dat in het jaar t het inburgeringsexamen of het staatsexamen NT2 I of II heeft behaald. (zal worden toegevoegd aan ISI)
- Mbt SISA:
- Aantal gestarte trajecten uitgespitst naar pardonners en overige
- Aantal personen die deelgenomen hebben aan het examen (ook pardonners apart)
- Aantal inburgeringsplichtigen en vrijwillige inburgeraars voor wie in een jaar voor het eerst een **gecombineerde voorziening** is vastgesteld
- Aantal inburgeringsplichtigen en vrijwillige inburgeraars voor wie in een jaar voor het eerst een gecombineerde voorziening is vastgesteld en die binnen 3 kalenderjaren na vaststelling hebben deelgenomen aan het inburgeringsexamen
- Aantal inburgeringsplichtigen (**gepardonneerden**) voor wie in een jaar een inburgeringsvoorziening is vastgesteld.
- Aantal inburgeringsplichtigen (**gepardonneerden**) voor wie in een jaar voor het eerst een gecombineerde voorziening is vastgesteld en die binnen 3 kalenderjaren na vaststelling hebben deelgenomen aan het inburgeringsexamen
- Aantal handhavingsbeschikkingen en verstrekte kennisgevingen aan inburgeringsplichtigen.

Algemeen

- Doelgroepen
- Aparte registratie Pardonners en andere inburgeringsplichtigen
- Asielgerechtigde status of reguliere status
- Inburgeringsplicht of niet (geen inburgeringsplicht dan vrijstelling en ontheffing)
- Reden en soort vrijstelling
- Reden ontheffing

- Begin- en einddatum handhaving (totale handhavingsperiode straks voor iedereen 31/2 jaar)
- Registratie van aantal mensen die wel of niet binnen de termijn een diploma hebben gehaald
- Registratie verschillende soorten inburgeringsvoorzieningen
- Welke trajecten zijn er en op welk niveau
- Soorten vrijstelling (gedeeltelijk of tijdelijk)

Ten behoeve van re-integratie

- Verschillende doelgroepen (WWB, NUGGers, WSW, enz)
- Soort trajecten (ook duale trajecten)
- Verantwoording op persoonsniveau(hoeveel geld besteed aan één persoon mbt re-integratie)
- Aantal succesvolle re-integratie trajecten (uitstroom)
- Diverse soorten re-integratievoorzieningen:
 - -sociale activering
 - -loonkostensubsidie
 - -gesubsidieerde arbeid
 - -kinderopvang en stages
 - -schuldhulpverlening als re-integratietraject
 - -leerwerkbanen
- Verantwoording tbv programmabegroting:
- Binnen 2 maanden een trajectplan naar werk (betaald of onbetaald) en/of zorg gerealiseerd vanaf datum uitkeringsintake.

UWV WERKBEDRIJF

- Klantinstroom
- Uitstroom naar werk, onderverdeeld in:
 - Preventie
 - Frictie
 - Re-integratie
 - Langdurig werkloos

- WWB
- NUG
- Klantinfo mbt Krachtwijken (nvt voor Westland)
- Klantinfo mbt Pardonregeling
- Uitstroom naar ZZP
- vacaturevervulling

Bovenstaande punten zijn rechtstreeks van invloed op de FTE.

Verder nog van belang om te meten:

Vacatures:

- Ingediende vacatures
- Beschikbare vacatures
- Vervulde vacatures
- Verwijzingen op vacatures

Quotes:

- Preventiequote WW
- Preventiequote WWB
- Uitstroomquote WW route A
- Uitstroomquote WWB route A

Registratie Poortwachterstoets

Caseload werkzoekenden

Caseload vacatures

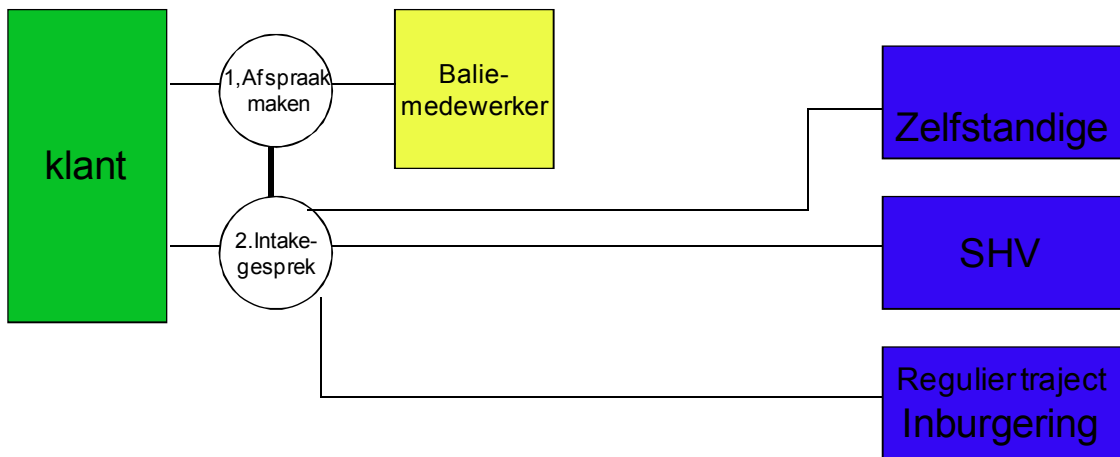
Patijnenburg

- Navision (ERP pakket, productie & logistiek/financieel)
 - verantwoording dmv jaarrekening
- ADP (salarisadministratie)

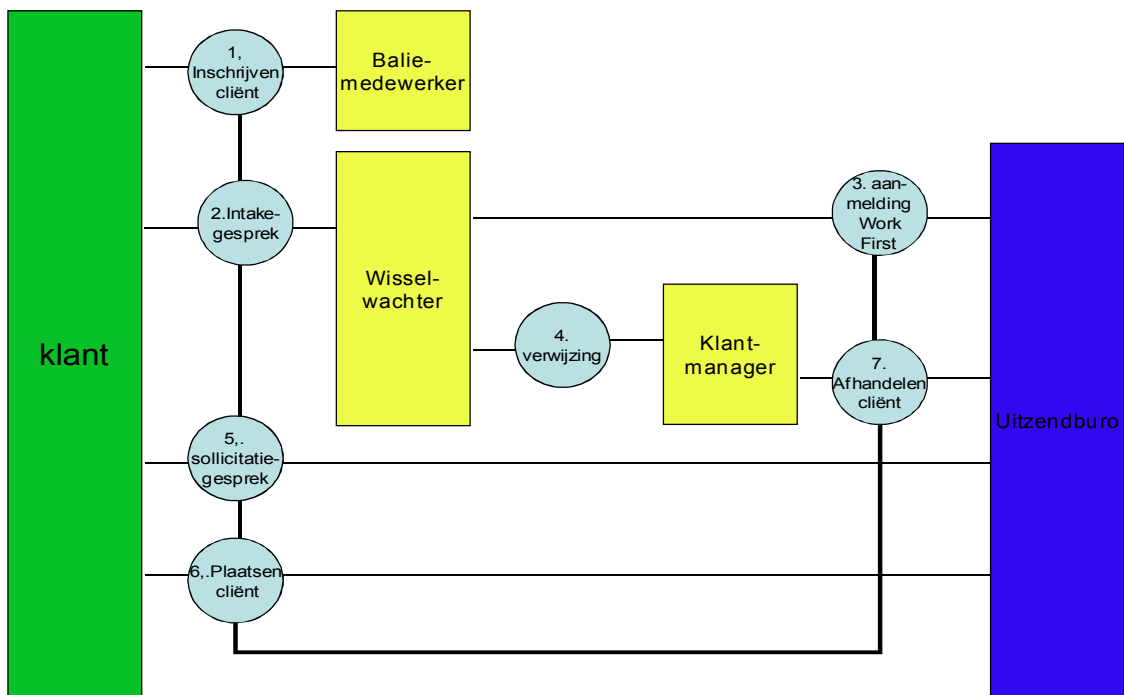
- Cliënt volgsysteem nu nog IW3, er is een stuurgroep bezig met een nieuw cliënt volgsysteem pakket te realiseren.
 - verantwoording SISA voor WSW
- De financiële verantwoording van het Werkplein zal gaan gebeuren in het Navision pakket.
- De eventuele onderlinge verrekeningen voor dienstverlening is nog een onduidelijke factor en wordt nog nader onderzocht.

4. Bijlage 4: Hoofdprocessen schematisch

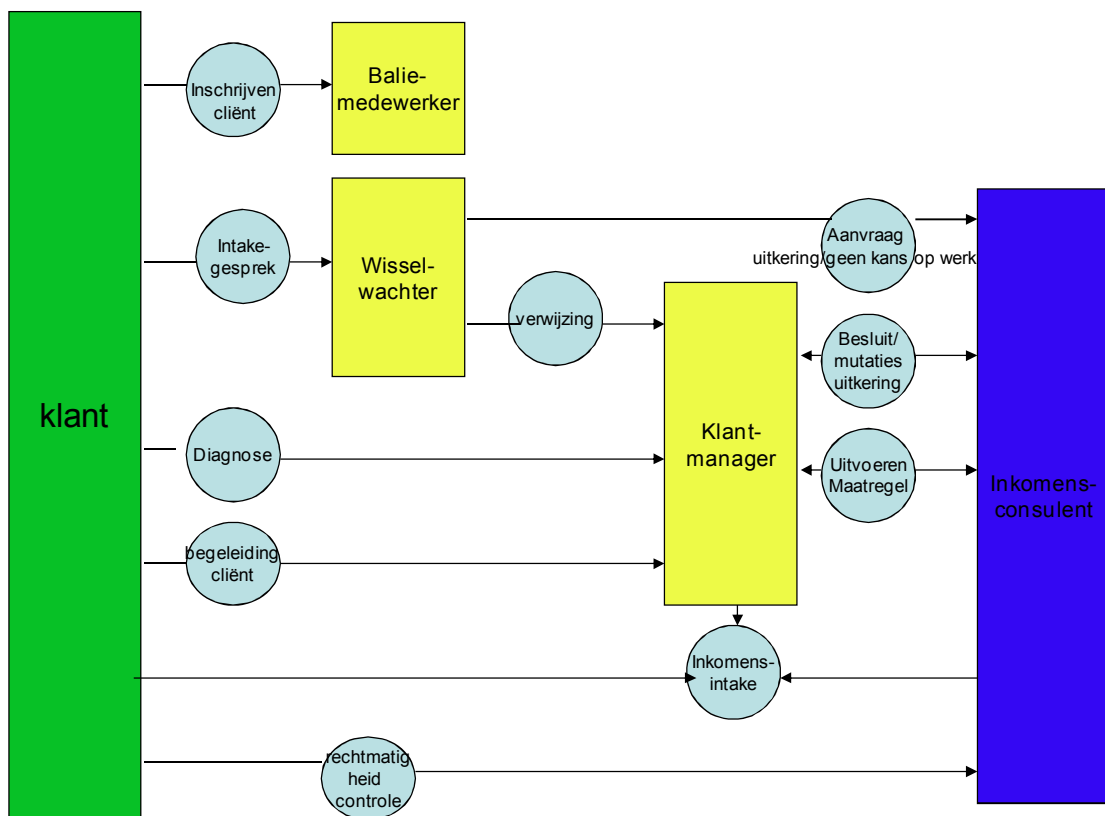
Directie doorverwijzing naar de Back-Office



Verwijzing Work- First



Verwijzing Werk en Uitkering



5. Bijlage 5: ICT uitwerking

ICT

Belangrijk voor de snelle bundeling van expertise en energie van de gemeente Westland, het UWV Werkberdjf en van Patijnenburg is de beschikbaarheid van optimale ondersteuning op het terrein van ICT. Bij de inrichting van het Werkplein Westland wordt zoveel mogelijk ingespeeld op hetgeen op dit vlak landelijk in gang is gezet. Het *Klantvolgsysteem (KVS)*, dat voor de Toonkamerpilots is ontwikkeld en – in combinatie daarmee – het gebruik maken van een lap top en mobiele telefoon - bleken voor de uitvoering van dat concept en voor de professionalisering van de betrokken klantmanager belangrijke succesfactoren.

Dit digitaal klantvolgsysteem bevat een digitaal dossier (waarin de acties op de trajecten worden bijgehouden, door zowel de werkzoekende als de werkcoach) en verschillende mogelijkheden om met de werkzoekende te communiceren (sms en email). Werkzoekende en werkcoach hebben door het systeem de stand van zaken voortdurend in beeld. De werkcoach kan zijn werk en acties plannen waardoor hij per dag weet wat hij wil en moet doen. Alle communicatie van de werkzoekende komt via het postvak binnen. Het klantvolgsysteem maakt werken met papier overbodig. Alle informatie omtrent diagnose, de activiteiten die zijn ingezet/uitgevoerd en de resultaten, wordt vastgelegd.

Werkgroep ICT

De werkgroep ICT heeft als doel het doen van aanbevelingen inzake enerzijds de gewenste architectuur met applicaties, rekencentra en infrastructuur, en anderzijds de gewenste ICT ondersteuning welke garant staan voor de snelle bundeling van expertise en energie van de gemeente Westland, het UWV Werkbedrijf en van Patijnenburg. Daarnaast is gekeken is naar de wenselijkheid cq haalbaarheid van het werken met het KVS via Sonar teneinde te komen naar een ICT-dienstverlening, die qua kosten is te rechtvaardigen, alsmede voldoet en blijft voldoen aan een goed werkende, gestandaardiseerde werkplekomgeving, zodanig dat deze voldoet aan de gestelde eisen van beschikbaarheid, snelheid, standaardisatie en beheersbaarheid, zodat medewerkers binnen Werkplein Westland hiermee toegang tot alle relevante applicaties voor het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden.

De afgelopen jaren zijn de mogelijkheden om via diverse kanalen, zoals internet, telefoon en sms, het zogenaamde "Multichanneling" informatie effectief en efficiënt te verzamelen en beheren sterk in ontwikkeling. Ook mogelijkheden voor activering, ondersteuning en handhaving, alsmede versterking van vacatureacquisitie via verschillende kanalen nemen toe. Het digitaal Klantendossier is een van de belangrijke ontwikkelingen op dit vlak.

Architectuur / Infrastructuur

De gemeenschappelijke architectuur op hoofdpunten voor de Werkplein Westland zal een resultaat zijn van een afweging tussen externe en interne factoren:

- Externe factor: Wat heeft de markt qua ontwikkelingen op dit punt aan de Werkplein Westland te bieden?
- Interne factor: Waar kunnen Gemeente UWV Werkberdjf en Patijnenburg redelijkerwijs met inachtneming van de landelijke bepalingen vanuit CP-ICT/CWI naar toe migreren vanuit hun huidige architectuur onder het motto "géén revolutie maar evolutie!"

Zo'n gemeenschappelijke architectuur zal keuzes bevatten welke impact hebben op het gebied van de datacenters, hardware platformen, systeemsoftware, middleware, data/voice infrastructuren en kantoorautomatisering.

Uitgangspunt voor de Werkplein Westland is op basis van de bestaande infrastructuur architecturen van de betrokken partijen het verkrijgen een gemeenschappelijke infrastructuur architectuur, rekening houdend met eerdergenoemde in- en externe factoren, teneinde middels een gestandaardiseerde werkplek in Werkplein-verband, teneinde de in gebruik zijnde applicaties op de systemen van de partners via één werkplek te kunnen benaderen. Efficiency en zoveel mogelijk tijd vrijspelen voor klantmanagers om aan klant en werk te besteden staan hierbij centraal, dit stelt enerzijds eisen aan de toekomstige technologie infrastructuur worden vanuit de verschillende organisaties, anderzijds stelt dit ook eisen aan het beheer van de informatievoorziening.

Op dit moment is een voorlopige blauwdruk infrastructuur beschikbaar, welke opties en richtlijnen aangaande de Server based Computing (SBC) technologie beschrijft. Hiermee is het mogelijk om zowel in de Front als de BackOffice gebruik te kunnen maken van één type pc.

Om applicaties van de verschillende ketenpartners te ontsluiten op hetzelfde netwerk kunnen bedrijfsverzamelgebouwen momenteel kiezen uit twee mogelijke oplossingsvarianten.

Een 1^e oplossingsvariant is een alternatief wat al bij diverse bedrijfsverzamelgebouwen wordt gebruikt, en er in de praktijk op neer komt dat de infrastructuur van het gehele Werkplein Westland onderdeel is van het CWI-netwerk, en waarbij de CWI standaard PC configuratie in gebruik is. De toegang bij de gemeente wordt gevormd door een zogenaamde "Gateway" waardoor op een veilige manier toegang kan worden verstrekt op het gesloten netwerk van CWI. Deze oplossingsrichting bestaat uit vijf technische varianten waaruit het lokale Werkplein kan kiezen.

Een 2^e oplossingvariant is feitelijk het spiegelbeeld van oplossingsrichting 1, waarbij het er op neer komt dat de Werkplein Westland onderdeel is van het Gemeentelijk netwerk, en waarbij de gemeente PC (configuratie) wordt gebruikt. Toegang tot het UWV Werkbedrijf wordt gevormd door een Gateway conform de eisen van CWI. Deze oplossingsvariant is nog in pilotfase in Heerlen, Maastricht, Den Bosch en Apeldoorn.

Voor het Werkplein Westland gaat op basis van de organisatorische aspecten in beginsel de voorkeur uit naar oplossingrichting 2. Deze oplossing behelst het ontsluiten van de CWI- en UWV applicaties op het gemeentelijk netwerk. De medewerkers van het Werkplein Westland kunnen dan ongeacht van welke partner ze zijn, via de gemeentelijke PC en het gemeentelijk netwerk alle voor hen noodzakelijke applicaties gebruiken.

Nadeel is echter dat de randvoorwaarden waarbinnen deze oplossing aangeboden en uitgerold gaat worden, laat nog even op zich wachten tot medio maart 2009, wanneer de evaluatie van bovengenoemde pilot door CWI/CP-ICT betreffende deze oplossingsvariant heeft plaatsgevonden.

In de dan vrijgegeven (landelijke)randvoorwaarden zijn dan ook prestatie-indicatoren van de onderstaande koppeling van netwerken opgenomen, op basis waarvan de Gemeente Westland in overleg met de ketenpartners definitief kan vaststellen naar welke oplossingsvariant uiteindelijk de voorkeur naar uitgaat. Input vanuit Klantprocessen aangaande de gewenste service requirements geven hierbij richting aan.

Conclusie 1:

Ongeacht de oplossingsrichting is de doelstelling van deze standaardisatie een volwaardige keuze mogelijkheid te realiseren tussen CWI PC of de gemeente PC met inrichtingsprincipes:

- Lagenstructuur
- Releasematige aanpak
- Desktop/laptop hardware gestandaardiseerd
- Gelijkwaardige back-up cyclus (28 vs. 32 dagen)
- Achtergrond:
- Citrix voor grootschalige applicatie ontsluiting
- Strategie voor ontsluiting (legacy) applicaties

1) Web/portal / 2) Fat/smart / 3) Citrix

Het verdient de voorkeur om in de periode tot maart 2009, op basis van het opstellen van een 2-tal impact analyses nader onderzoek te doen naar de consequenties van de 2 mogelijke varianten op het gebied van functionaliteit, en kostenbewustzijn. Op basis van de uitkomst van de pilot Gemeentelijk variant, alsmede de dan opgestelde impact analyses kan de stuurgroep BVG dan op basis van deze analyses een breed gedragen keuze maken.

Inspanning:

80 uur IT Consultancy

12 uur Projectmanagement

Telefonie wordt steeds meer gezien als een applicatie en dus wordt er in de architectuur aangestuurd op het loskoppelen van hardware en software. Hierin spelen toekomstige ontwikkelingen zoals een mogelijke overgang naar IP Telefonie een grote rol. Een ander issue naast het vaststellen van een gezamenlijk telefonie nummerplan alsmede de beperkte

uitbreidingcapaciteit van de telefooncentrale zoals deze momenteel in gebruik is binnen Patijnenburg.

Voor het invullen van de behoeften van de business wordt er een onderscheid gemaakt tussen basis kantoortelefonie en de meer uitgebreide faciliteiten voor contactcentertelefonie die men bijvoorbeeld binnen de Front Office van het Werkplein nodig heeft.

Het koppelen van netwerken kan op meerdere manieren.

- **Directe koppeling tussen Gemeente en centrale CWI Vestiging.** Hierbij is het ook mogelijk om de netwerken van gemeente en CWI via landelijk al aanwezige glas of koperlijnen aan elkaar te koppelen.
- **PKI-koppeling via Internet of directe koppeling SSL over internet met certificaten.** Dit is een alternatief waarbij de CWI- en UWV applicaties ontsloten worden via Internet of een directe koppeling middels het PKI (public key infrastructure). Deze beveiliging wordt afgedwongen met behulp van certificaten waardoor de aangesloten partijen gegarandeerd geïdentificeerd worden, en waarbij overigen partijen zonder een certificaat niet worden toegelaten.
- **Koppeling via Internet VPN over Internet**

Conclusie 2: koppelen van gemeentelijke netwerken en CWI netwerk is goed mogelijk, en kan zelf op meerdere manieren. Dit geldt overigens ook voor Patijnenburg. Aanbeveling is om de Operational manager binnen het gezamenlijk ketenoverleg beschikbare varianten te beoordelen op respectievelijk:

1. Functionaliteit;
2. Techniek inclusief beveiliging;
3. Beheer & Management organisatie;
4. Financiën;
5. (landelijk) Beleid.

In het op te stellen migratieplan zal de realisatie van de betreffende koppelingen nader uitgewerkt worden.

(Beheer) Inspanning zie onder conclusie 7

Continuïteit en Beschikbaarheid:

Lokale verstoringen door systeemuitval en/of stroomuitval kunnen non-beschikbaarheid van de technologie infrastructuur veroorzaken, met als gevolg verstoorde dienstverlening. De grens voor aanvullende voorzieningen die moeten zorgen voor de beschikbaarheid zijn “in-region” (uitgangspunt >5km).

Daarnaast kan een calamiteit (brand, terrorisme, natuurrampen) eveneens uitval van één DC tot gevolg hebben,

waardoor de bedrijfsvoering continuïteit in gevaar komt. De grens voor aanvullende voorzieningen die moeten zorgen voor de bedrijfscontinuïteit zijn “out-of-region”.

Aangezien er inmiddels al de nodige Bedrijfsverzamelgebouwen binnen de keten van Werk en Inkomen operationeel zijn, is er op basis van best practice door de werkgroep factfinding gedaan naar de mogelijkheden om de technische infrastructuur van de partners met elkaar te kunnen delen.

| |
|---|
| <p>Conclusie 4: ICT Availability- en Continuitymanagement dienen te worden meegenomen in op te stellen transitieplan</p> |
|---|

Applicaties:

Om de medewerkers van Werkplein Westland te kunnen laten werken moeten de voor hen noodzakelijk UWV/CWI/Patijnenburg applicaties worden ontsloten via de hierboven beschreven netwerkkoppelingen.

Om hier een oplossing voor te bieden is gekozen voor de bouw van een webbased applicatie, waartoe de cliënt en keten partijen toegang kunnen hebben. De webbased tool KVS (klantvolgsysteem) en – in combinatie daarmee – het gebruik maken van een laptop en mobiele telefoon - bleken voor de uitvoering van dat concept en voor de professionalisering van de betrokken klantmanager belangrijke succesfactoren.

Dit digitaal klantvolgsysteem bevat een digitaal dossier (waarin de acties op de trajecten worden bijgehouden, door zowel de werkzoekende als de werkcoach) en verschillende mogelijkheden om met de werkzoekende te communiceren (sms en email). Werkzoekende en werkcoach hebben door het systeem de stand van zaken voortdurend in beeld. De werkcoach kan zijn werk en acties plannen waardoor hij per dag weet wat hij wil en moet doen. Alle communicatie van de werkzoekende komt via het postvak binnen. Het klantvolgsysteem maakt werken met papier overbodig. Alle informatie betreffende diagnose, de activiteiten die zijn ingezet/uitgevoerd en de resultaten, wordt vastgelegd.

Gevraagde Functionaliteit:

- Volledig klantdossier vanaf diagnose, plus alle re-integratie activiteiten tot het moment van uitstroom
- Dossier voor klantmanager
- Volledige agenda en werkplanner voor de klantmanager
- Communicatie met klantmanager via SMS, mail automatisch opgeslagen in dossier
- Tijdregistratie per klant
- Mogelijkheid om re-integratie bedrijven alle rapportages in dossier te laten zetten
- Mutatie mogelijkheid en inkijsfunctie back office
- Query systematiek voor vervaardigen managementinformatie
 - Registratiesysteem voor inkoop van re-integratie instrumenten
 - Beschikbaar stellen aan re-integratie bedrijven, teneinde inzicht te geven in het klantdossier en de mogelijkheid om rapportages toe te voegen.

Conclusie 4:

Tijdens de uitvoering van Toonkamerpilots, is gebleken dat het niet of onvoldoende hebben van een gemeenschappelijk (re-integratie) klantdossier en de mogelijkheid om direct tussen klant en keten te communiceren een groot struikelblok is gebleken. In de huidige situatie worden in verschillende systemen informatie opgeslagen. CWI registreert bijvoorbeeld de intake en de gegevens tijdens de periode dat de cliënt door CWI wordt begeleid, waarna ingeval de klant overgaat naar UWV of gemeente er opnieuw een intake plaatsvindt. Gegevens van Patijnenburg worden ook weer op een andere plek opgeslagen. In het kader van klantgerichtheid is gebleken dat het cliënten er belang aan hechten dat zij niet steeds opnieuw dezelfde informatie hoeven te verstrekken. Daarnaast geven klanten ook aan het als lastig te ervaren om steeds door andere medewerkers te worden geholpen.

Door het feit dat het KVS volledig webbased is, kan het door iedere ketenpartij op elke locatie worden gebruikt

SONAR

De werkgroep is gevraagd te onderzoeken naar de wenselijkheid en haalbaarheid van het werken met KVS via SONAR. In het programmaplan ondersteuning van de Toonkamer principes zijn een vijftal quick wins gedefinieerd zijnde:

1. Vacatureverwerking, bemiddeling en verwijzing
2. Verbeteren communicatie met de klant
3. E-intake
4. Re-integratie instrumenten
5. Webbased maken van ABS, Sonar en E-intake.

SONAR is van Origine een CWI applicatie die gebruikt wordt op het CWI netwerk. In de basis is SONAR webbased waardoor ze in principe ook te gebruiken zijn binnen in internetbrowser op een andere omgeving/infrastructuur. Er is vanuit de functionele invalshoek, waarbij is meegenomen dat de gemeente haar klanten steeds meer geïntegreerde dienstverlening wil aanbieden, en waarbij enerzijds gewerkt gaat worden met ketenbrede werkprocessen (CWI,UWV, Patijnenburg en gemeenten werkzoekende (sneller) aan werk te helpen, is gekeken in hoeverre SONAR past binnen de inrichting van een digitaal klant volg systeem binnen het Werkplein Westland..

Aangezien een dergelijke manier van samenwerking een verdere integratie van werkprocessen, en ICT systemen noodzakelijk maakt. Immers iedere medewerker van Werkplein Westland moet ongeacht de organisatie waar hij of zij in dienst is dezelfde dienstverlening en dus over de dezelfde informatievoorziening kunnen beschikken, kunnen vanuit de Gemeente aan SONAR onderstaande functionele behoeften en eisen worden gesteld:

- Klantvolg- en communicatiefunctie, waarbij ICT-functie er in voorziet om de klant integraal te kunnen volgen
- Re-integratiefunctie, voor de gemeente is het belangrijk dat zij bij re-integratie kan beschikken over relevante klantinformatie, zoals opleiding, werkervaring, competenties etc.
- Matchingsfaciliteiten, op het gebied van matches van klanten en vacatures heeft de gemeente behoefte aan toegang tot vacaturebanken, inzicht in de competenties van klanten etc
- Koppeling en gegevensuitwisseling..

Digitaal Klantdossier

Het DKD is een virtueel dossier, de gegevens waartoe medewerkers en klanten toegang hebben worden, op het moment van bevragen, direct opgehaald uit de decentrale bronnen bij de achterliggende organisaties. Een Digitaal Klantdossier bestaat dan ook uit koppelingen tussen systemen, presentatieschermen en autorisatievoorziening. Het DKD haalt informatie op, presenteert

de informatie op een samenhangende wijze en geeft personen die daartoe geautoriseerd zijn toegang tot de betreffende informatie.

Het Digitaal Klantdossier maakt het derhalve mogelijk dat de ketenpartners en de klantgegevens bij de ketenpartners alsmede bij de eigen organisatie bekend zijn, en daarnaast gecombineerd kunnen worden ingezien en/of gebruikt.

De ontwikkeling van het Digitaal Klantdossier is in het kader van onderzoek naar de inrichting van een klantvolgsysteem relevant aangezien het de Gemeente informatie biedt welke kunnen worden ingezet binnen de werkprocessen van het Werkplein.

Multi Channeling

Op diverse plekken in de SUWI keten wordt gewerkt aan de ontwikkeling van E-formulieren (intake. WW, WWB etc. Zo is er vanuit CWI en UWV gewerkt aan de ontwikkeling van een W-werkmap, teneinde klanten digitaal te ondersteunen bij het solliciteren. Multi Channeling hang hier uiteraard nauw mee samen, immers klanten moeten via verschillende kanalen diensten en informatie kunnen geven en krijgen.

Conclusie 5:

- De klant- managementinformatie uit SONAR is interessant voor de gemeente
- De matching module ABS is interessant voor de gemeente
- Het gezamenlijk gebruik van één ICT-systeem kan de ketensamenwerking bevorderen
- Als KVS en/of Re-integratiesysteem voegt SONAR geen nieuwe functionaliteit toe aan de bestaande gemeentelijke ICT-ondersteuning. Daarnaast wanneer men kijkt naar de koppeling naar uitkerings- en financiële systemen, zou het gebruik van SONAR een duidelijk verlies van functionaliteit en efficiency met zich mee brengen
- E-werkmap en de klantcommunicatie zijn buiten SONAR gepositioneerd, maar zijn nu wel aan SONAR gekoppeld

Aangezien een belangrijk deel van de informatie welke middels het DKD wordt getoond afkomstig is uit SONAR, ligt het in de lijn om ten aanzien van het benutten van SONAR voor te stellen het Digitaal Klantdossier (geautomatiseerde uitwisseling) te prefereren boven het in gebruik gaan nemen van SONAR, op basis waarvan geprofiteerd van gegevens die binnen SONAR in gebruik en opgeslagen worden, terwijl allerhande koppelingen met de eigen gemeentelijke basissystemen, die zoals eerder gesteld een bredere scope hebben dan SONAR, en derhalve gehandhaafd moeten blijven. Daarnaast is De dienstverlening van gemeente is breder dan het SUWI-domein, denk bijv. aan de wet maatschappelijke ondersteuning, schuldhelpverlening etc. In haar huidige opzet komt SONAR dan ook in onvoldoende mate tegemoet aan de eisen die vanuit de gemeente worden gesteld aan klant-volgfunctionaliteit en re-integratiesystemen, echter binnen het SUWI domein is wel het DKD (Digitaal Klant Dossier) ontwikkeld.

Beheer van de Informatievoorziening

Door de oprichting van het Werkplein Westland, en de daarmee ontstane nieuwe bedrijfsprocessen worden belangrijke veranderingen doorgevoerd binnen de organisatie structuur. Deze verandering is niet alleen de formele samenvoeging van enkele diensten in het Werkplein maar behelst ook de nieuwe koers van ICT dienstverlening die ten grondslag ligt om de doelstellingen van het Werkplein optimaal te ondersteunen. Deze verandering zal vanuit beheerperspectief pas effectief zijn als niet alleen de blauwdrukken voor de architectuur, beheerprocessen en procedures in orde zijn, maar ook de benodigde Attitude, Gedrag en Cultuur naar behoefte zijn ontwikkeld. Het zijn juist deze ABC-aspecten (attitude, Behaviour and Culture die het meest lastig blijken te zijn om te ontwikkelen en vormen daarmee een groot risico bij het realiseren van de beoogde ICT-ondersteuning.

Controle krijgen over de niveaus van dienstverlening:

Het moeilijkst van dienstverlening is het leveren van stabiele dienstenniveau's zoals deze zijn vastgelegd in Service Level Agreements (SLA) en Diensten Afspraken protocol (DAP) alsmede door het AKO zijn geaccordeerd. Het is leuk dat er een afspraak met het Werkplein wordt gemaakt om 80% van incidenten binnen 4 uur op te lossen, maar wat heeft de klant eraan als dit de ene week 40% is en een week later 100%. De IT serviceorganisatie van partijen moet dus leren welke procedures, procedures en hulpmiddelen er ontwikkeld moeten gaan worden. Er is immers een verschuiving van autonoom denken, naar wederzijdse afhankelijk in de zin van leveren "end-to-end" dienstverlening. Maar juist ook welk gedrag daarbij hoort, zodat Management & Control processen effectief worden ingericht, waarbij kernaspecten zijn:

- Goede voortgangsbewaking van calls en afspraken;
- Dienstenniveau's vertaald naar intern KPI's
- Monitoring van de prestaties en het (kunnen) nemen van effectieve maatregelen;
- Opstellen van een Service Improvement programma als de prestaties achterblijven;
- Duidelijke, realistische en afgestemde Taken bevoegdheden en Verantwoordelijkheden (TBV's)

De ICT afdelingen van respectievelijk UWV/CWI/Patijnenburg en Gemeente Westland zijn feitelijk oplosgroepen welke staan opgesteld voor beheer van de informatievoorziening op applicaties die in de infrastructuur van de verschillende domeinen zijn opgenomen, en waarvan het Werkplein Westland gebruik van maakt. Er is derhalve sprake van een klant leverancier verhouding. Vanuit de Regierol die moet worden ingeregeld is het wenselijk dat binnen de organisatiestructuur van het Werkplein ook een IT-contact rol is opgenomen, welke naast verantwoordelijkheid en bevoegdheid de attitude hebben om over afdelingen heen, sturing en leiding te mogen geven aan het ICT oplosproces cq wijzigingsproces, ook hier hebben we het dan over gedragscomponenten die ontwikkeld moeten worden.

Als het bovenstaande goed is ingericht ontstaat een Werkplein ICT-Frontoffice die:

- De regie voert over het oplosproces
- Het single point of contact is van het Werkplein naar de ICT oplosgroepen binnen de diverse ICT organisaties
- Aantrekkelijk is voor medewerkers van het Werkplein om gebruik van te maken
- Toegevoegde waarde levert aan de samenwerking met ICT deskundigen binnen de uitvoering
- Inzicht heeft in de eigen rollen en verantwoordelijkheden met betrekking tot het realiseren van de service doelstellingen, zoals deze gewenst wordt door klanten en afnemers van de ICT-dienstverlening.

Beschrijving van IST naar SOLL situatie

Perceelindeling SOLL situatie:

1. Kantoor Automatisering

- a. Desktops, notebooks, thin clients, tablets
- b. Op werkplek aanwezige randapparatuur
- c. Op werkplek geïnstalleerde programmatuur
- d. PDA's Blackberries etc.
- e. LAN (actieve componenten)
- f. SBC (Citrix Front end)
- g. Software distribution
- h. Fileservices
- i. Printservices

2. Rekencentrum

- a. Databaseservices (DBMS)
- b. Applicatieservices (IAS)
- c. SBC (Citrix back end)
- d. Middleware
- e. Hosting

Migratie

De migratie naar de SOLL situatie kent op basis van best practice ervaring een doorlooptijd van 20 weken. De startdatum is afhankelijk van:

1. Definitieve AKO besluitvormingsdocumenten op het gebied van architectuur
2. Voor akkoord ondertekenden SLA en DAP
3. Voor akkoord ondertekend Migratieplan
4. Voortijdige toetsing en akkoord door betrokken ICT-beheerorganisatie aangaande:
 - a. Configuratieschema's
 - b. Parameterinstellingen
 - c. Operationele procedures
 - d. Werkinstructies
 - e. User guides
 - f. Systeembeschrijvingen
 - g. Programmabeschrijvingen
 - h. Bestandsbeschrijvingen
 - i. Operatorbeschrijvingen
 - j. Recovery procedures
 - k. Interface beschrijvingen
 - l. Testbeschrijvingen
 - m. Toolbeschrijvingen
 - n. Beveiligingsplan.

Conclusie 7:

Vanuit de Techniek geredeneerd, zijn de huidige Technologische Middelen ruimschoots in staat om de doelstellingen van het Werkplein Westland optimaal te kunnen ondersteunen. De uiteindelijke keuzes moeten echter voldoende in staat zijn om een continue veranderende omgeving als een Werkplein, waarbij er continue focus is op het aanpassen en bijstellen van processen, deze zowel door de techniek als door de ICT ondersteuning te kunnen opvangen. Daarnaast is het ook cruciaal dat ICT kosten gerechtvaardigd zijn.

Er vanuit gaande dat conform planning vanaf maart 2009 de definitieve besluitvormingsdocumenten vanuit het AKO worden vrijgegeven, dan is het zaak om de periode tot maart 2009 te overbruggen met enerzijds het opstellen migratieplan, welke een sterke afhankelijkheid vertoond met de werkgroep klantprocessen lvm gevolgen procesinrichting, binnen de (ICT) afdelingen van betrokken partijen aangaande de in gebruik zijnde informatiesystemen.

Daarnaast is het cruciaal te starten met een awareness campaign om het procesgericht werken middels 'end-to-end' die betekenis te geven die bijdraagt om de (ICT afdelingen) voor te bereiden op haar dienstverlening tbv het Werkplein Westland.

Het bovenstaande vraagt de komende periode inspanning op het gebied van:

160 uur (Technisch) consultancy;

190 uur informatieanalyse om de gewenste functionaliteit vanuit de werkgroep Klantprocessen. Voor te bereiden in een RFC (Request For Change);

42 uur projectleiding

6. Bijlage 6: Lopende contracten Facilities

| Facilitaire diensten: | Verhuurder (*1) | CWI afzonderlijk | Gemeente afzonderlijk | Patijnenburg | BVG partners gemeenschappelijk | Leverancier CWI | Opmerkingen |
|---|-----------------|------------------|-----------------------|--------------|--------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 Abonnementen (leesservice) | | X | X | X | | | |
| 2 Afvalverwerking: | | | | | | | |
| * rest afval | | | | | X | SITA | |
| * papier afval | | | | | X | | |
| * chemisch afval | | | | | X | | |
| * groen afval | | | | | X | | |
| * overig afval (bouwafval/hardware,etc) | | | | | X | | |
| 3 Archief/kluisstukken opslag en verwerking | | X | X | X | | eigen | |
| 4 Audio visuele middelen | | | | | | | |
| * vergaderruimten | | | | | X | Ahrend | |
| * GKO/CTC | | X | | | | | |
| 5 Belastingen en heffingen | | | | | X | | |
| 6 Bewegwijzering: | | | | | | | |
| * Binnenbewegwijzering | | | | | X | de hullu | IN PROJECT |
| * Buitenbewegwijzering (inclusief gevel) | | | | | X | de hullu | IN PROJECT |
| 7 Beveiliging: | | | | | | | |
| * Installatie (aanschaf/beheer) | X | | | | X | securitas | |
| * Bewaking(man) | | | | | X | ISS | |
| * Openings en sluitingsronde | | | | | X | ISS | |
| * Mobiele surveillance | | | | | X | ISS | |
| * Alarmcentrale + opvolging | | | | | X | securitas | |
| * BHV organisatie (vluchtplan,etc) | | | | | X | J. van Eck | |
| * Agressie protocol | | | | | X | J. van Eck | |
| * Beveiligingsplan(sleutelbeheer, toegangsbeheer) | | | | | X | geen | |
| * Wettelijke verplichtingen gebouwgebonden installaties | x | | | | | | |
| * Aanvullende eisen gebruikers op wettelijke verplichtingen | | | | | | | |
| 8 Drukwerk | | | | | | | |
| * Eigen briefpapier, visite kaartjes, etc | | X | X | X | | Shangs | |
| * BVG briefpapier, visite kaartjes, etc | | | | | X | | |
| 9 Energie en water (vastrecht / verbruik): | | | | | | | |
| * Gas | X | | | | | | |
| * Stookolie | X | | | | | | |
| * Stadsverwarming | X | | | | | | |
| * Electriciteit | X | | | | | | |
| * Water | X | | | | | | |
| 11 Facilitair medewerker | | | | | X | eigen/geen | NTB |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|---|---------------|--------------------|
| 12 Groenvoorziening (aanschaf en beheer): | | | | | | | | |
| * Binnengroenvoorziening | | | | | | X | Ambius | |
| * Buitengroenvoorziening | X | | | | | | geen | |
| 12a Gladheidsbestrijding | X | | | | | X | geen | |
| 13 Helpdesk: | | | | | | | | |
| * ICT | | X | X | X | | | eigen | NTB |
| * Facilitair | | | | | | X | eigen | |
| 14 ICT: | | | | | | | | |
| * netwerk | | X | X | X | | X | eigen | NTB |
| * bekabeling | | | | | | X | getronics | IN PROJECT |
| * telecom (voice over IP) | | | | | | | eigen | |
| * pc beheer en support | | | | | | | eigen | |
| 15 Invalide voorzieningen | X | | | | | X | | |
| 16 Kantoorbenodigheden: | | | | | | | | |
| * kantoorapparatuur (versnipperaar e.d.) | | | | | | X | ahrend | |
| * kantoorartikelen | | X | X | X | | X | ahrend | NTB |
| 17 Klimaatbeheersing/W&E en overig (aanschaf en beheer): | | | | | | | | |
| * gebouwgebonden installaties | | X | | | | | geen | |
| * gebruikersgebonden installaties | X | | | | | | geen | |
| 18 Kunst | | | | | | X | geen | |
| 19 Meubilair (aanschaf) | | X | X | X | | X | KMC | |
| 20 Post en pakketverwerking: | | | | | | | | |
| * Interne postverzorging | | | | | | X | geen | NTB |
| * Externe postverzorging: | | X | X | X | | | TNT | |
| - Haal en brengservice | | | | | | X | TNT | |
| - Port betaald kosten | | X | X | X | | | TPG | NTB |
| - Koeriersdiensten | | X | X | X | | X | TPG | NTB |
| 21 Restauratieve voorzieningen: | | | | | | | | |
| * Bedrijfsrestauratieve voorzieningen | | | | | | X | geen | CWI in principe al |
| * Warme/koude drank automaten | | | | | | X | Douwe Egberts | |
| * Food en snoepautomaten | | | | | | X | geen | |
| * Watercoolers | | | | | | X | Nestle Powwow | |
| * Vergaderservice (koffie/thee) | | | | | | X | geen | |
| 22 Ongediertebestrijding | | | | | | X | geen | |
| 23 Parkeermanagement | | | | | | X | nvt | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|---|---------|--------------------|
| 24 Receptie: | | | | | | | | |
| * Centrale receptie BVG (bemensing) | | | | | | X | eigen | |
| * Infobalie (bemensing) | | | | | | X | eigen | invulling |
| 25 Reprografie: | | | | | | | | |
| * Copieers | | | | | | | canon | NTB afhankelijk v |
| * Printers | | X | X | X | | | hp | NTB afhankelijk v |
| * Faxen | | | | | | X | canon | |
| * Overige apparatuur | | | | | | X | geen | |
| * Centrale repro | | | | | | | geen | NVT CWI |
| 26 Schoonmaak: | | | | | | | | |
| Dagelijks onderhoud: | | | | | | | | |
| * Gemeenschappelijke ruimten (trappenhuizen, toiletten, etc) | | | | | | X | BBM | |
| * eigen kantoorgedeelte | | | | | | X | BBM | |
| Periodiek onderhoud: | | | | | | | | |
| * Gemeenschappelijke ruimten + buiten gebouw (gevelreining) | X | | | | | | BBM | |
| * eigen kantoorgedeelte | | | | | | X | BBM | |
| Glasbewassing: | | | | | | | | |
| * binnenglas (ook separatie) | | | | | | X | BBM | |
| * buitenglas | X | | | | | | BBM | |
| Additionele schoonmaak | | | | | | X | BBM | |
| Kwaliteitscontrole | | | | | | X | BBM | |
| 27 Sanitaire voorzieningen: | | | | | | | Inkada | |
| * Automaten | | | | | | X | Hokatex | |
| * Vullingen t.b.v. de automaten | | | | | | X | Hokatex | |
| * Inloopmatten | | | | | | X | Hokatex | |
| * Hygiene boxen | | | | | | X | Hokatex | |
| * Ladycare | | | | | | X | Hokatex | |
| * Luchtverfrissers | | | | | | X | Hokatex | |
| 28 Tuin, terrein en bestrating (aanleg/beheer) | X | | | | | | geen | |
| 29 Verlichting: | | | | | | | | |
| * Binnenverlichting: | | | | | | | | |
| - aanschaf | | | | | | X | geen | in project |
| - beheer | | | | | | X | geen | |
| * Buitenverlichting: | | | | | | | | |
| - aanschaf | X | | | | | X | geen | In project |
| - beheer | X | | | | | | geen | |
| 30 Verzekeringen gebouw: | | | | | | | | |
| * Casco (opstal) | X | | | | | | | |
| * Inbouwpakket | | | | | | | | is bij CWI centraa |
| * W.A. aangaande het gebouw | X | | | | | | | |
| * Reclame op het gebouw | | | | | | X | | |
| * Stormschade | X | | | | | | | |
| * Glasverzekering (totaal) | | | | | | | | is bij CWI centraa |
| * Inboedelverzekering | | | | | | | | is bij CWI centraa |

| | | | | | | | |
|---|----------|--|--|--|--|----------------|--|
| 31 Zonwering (aanschaf en beheer): | | | | | | | |
| * Binnenzonwering | X | | | | | Boerhof | |
| * Buitenzonwering | X | | | | | Boerhof | |

*1Alle producten en diensten die onder eigenaar/verhuurder staan vermeld kunnen opgenomen worden in huurcontract: opsplitsing kale huurprijs en apart bedrag service kosten (leveren van diensten voor het object door eigenaar/verhuurder)

7. Bijlage 7: profielen

7A: Profiel Klantmanager

Aard van de functie

Uitvoerend

Contextinformatie

De klantmanager is de professionele spil tussen vraag en aanbod, werkgevers en werkzoekenden. In een professioneel team wordt klantgericht samengewerkt aan eigen en teamresultaten en met alle relevante partijen. De klantmanager en het team leveren brede maatwerk dienstverlening door innovatieve en praktische arrangementen en combinaties van re-integratie en bemiddeling. Zij maken hierbij gebruik van alle voorhanden zijnde dienstverleningsconcepten en moderne media. Nieuwe dimensie in de functie is de integraliteit van de dienstverlening, waarbij de toonkamerprincipes leidend zijn.

Om de match tussen vraag en aanbod te kunnen maken zal de klantmanager zowel kennis van de werkzoekenden en hun mogelijkheden moeten hebben als inzicht in de arbeidsmarkt, concrete vacatures en mogelijkheden bij werkgevers. Navenant de dienstverlening van de klantmanager zal de focus wisselend op verschillende competenties liggen. Naast kennis zal iedere klantmanager de vaardigheden moeten hebben om vraag en aanbod bij elkaar te kunnen brengen. In die zin is de functie van klantmanager een brede functie. Daarnaast moet een klantmanager inzetbaar zijn op bijzondere klantgroepen / specialisaties. De werkzoekende krijgt in het verlengde daarvan zijn eigen klantmanager.

Kaders

Relevante wet- en regelgeving Sociale Zekerheid; visie op dienstverlening werkzoekenden en werkgevers/ Regio en arbeidsmarkt, organisatiebeleid en kaders, businessplan .

Doel van de functie

De klantmanager is verantwoordelijk voor een adequate dienstverlening waarbij mede door gerichte diagnose de klantvraag helder wordt en op maat coaching en re-integratiemiddelen ingezet kunnen worden om te realiseren dat iedereen die kan werken kenbaar is en direct bereikbaar voor iedere werkgever en dat iedere werkzoekende binnen 6 maanden actief aan de slag is.

(nog te verwerken n.a.v. werkprocessen: inzet zorgtraject, inkomen, verwijzfunctie backoffice)

Plaats in de organisatie

(Nog in te vullen na resultaat werkgroep werkprocessen)

Kerntaken

1. Diagnose en begeleiding

- Brengt de persoonlijke situatie van de werkzoekende in kaart.
- Brengt samen met werkgevers de mogelijkheden binnen het bedrijf in kaart en vormt zich een beeld van de mogelijkheden op de arbeidsmarkt.
- Beoordeelt de situatie en stelt een gedegen diagnose.
- Informeert de klant over rechten en plichten en confronteert de klant wanneer hij zijn plichten verzuimt. Hij zet zonodig de procedure sanctiemaatregelen (wettelijke maatregelen) in gang.
- Informeert de klant over het WSW-Indicatieproces
- Verwijst de klant eventueel door naar re-integratie- of zorgvoorzieningen
- Maakt optimaal gebruik van zijn regelruimte door in te schatten welke stappen nodig zijn om de individuele klant efficiënt en succesvol aan de slag te krijgen en handelt daarnaar.

Dit kan zijn door:

- met de klant de in te zetten middelen om zijn kansen op de arbeidsmarkt te vergroten, bijv. competentietest, scholing, het juiste re-integratiebedrijf of eigen intensieve dienstverlening etc. te bespreken
- samen met de klant een actieplan op te stellen en een besluit te nemen over in te zetten middelen, waardoor de klant aan de slag kan dan wel de afstand tot werk verkleind wordt.
- de klant te coachen en te begeleiden bij het realiseren van het actieplan. Dit heeft zowel betrekking op werkzoekenden waarvan de verwachting dat zij binnen zes maanden aan de slag kunnen als op werkzoekenden waarbij is vastgesteld dat zij daartoe meer en over een langere periode intensieve begeleiding van de werkcoach nodig hebben.
- testen af te nemen, testuitslagen te analyseren, de testen te bespreken en hierover een arbeidsmarktadvies aan de klant af te geven.
- de voortgang op het realiseren van het actieplan te monitoren en zonodig bij te sturen en de klant te confronteren bij onvoldoende voortgang en/of inzet.

2. Matchen van vraag & aanbod

- Matcht iedere werkzoekende op een passend aanbod.
- Verzorgt op verzoek van werkzoekenden bemiddeling van werk naar werk.
- Levert maatwerk en streeft naar een duurzame oplossing.
- Vertaalt vacatures in competenties.

3. Inzet van middelen en organisatie van het logistieke proces

- Plant en organiseert alle activiteiten (o.a. de aanschaf van middelen en registratie van klantinformatie) die nodig zijn voor succesvolle dienstverlening aan klanten.
- Verstrekt opdrachten voor (IRO-) trajecten aan re-integratiebedrijven en andere instanties en volgt de kwaliteit en effectiviteit daarvan.
- Koopt re-integratiemiddelen zo efficiënt mogelijk in.
- Schakelt waarnodig collega's met specifieke deskundigheid in.
- Kent de kosten van re-integratietrajecten en weegt deze af tegen de beperking van de schadelast.
- Onderhandelt met werkgevers over arrangementen.

4. Ontwikkelen en verbeteren van kwaliteit

- Legt de verzamelde informatie systematisch vast zodat inzicht in het eigen functioneren wordt verkregen en benchmarking mogelijk wordt (methodisch aanpak bij het opstellen van een actieplan).
- Werkt aan continue verbetering van de eigen en aan de teamontwikkeling
- Verdiept of verbreedt zijn kennis van het vakgebied behorend bij de functie van klantmanager
- Levert een bijdrage aan het teamresultaat en ontwikkeling van het team
- Signaleert eventuele knelpunten in de kwaliteit van het dienstverleningsproces en doet verbetervoorstellen.

Bedrijfscompetenties

1. Klantgerichtheid (niveau 3)

Gedragsvoorbeelden:

- Vraagt door over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.
- Levert maatwerk voor de klant en maakt daarbij actief gebruik van de eigen regelruimte.
- Luistert naar de klant, past de dienstverlening aan op de klant en houdt vinger aan de pols of de dienstverlening nog steeds aansluit op de behoefte van de klant.
- Geeft op voor de klant begrijpelijke wijze aan wat hij/zij wel en niet voor de klant kan betekenen en maakt hierover duidelijke afspraken.
- Trekt lering uit de tevredenheid en klachten van de klant en onderneemt op basis hiervan (verbeter)acties. Wisselt regelmatig van gedachten met collega's en leidinggevenden over maximale klantgerichtheid en vraagt en geeft hierover feedback. Houdt collega's en leidinggevenden scherp op klantgerichtheid door het goede voorbeeld te geven. Resultaatgerichtheid (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Matcht vraag en aanbod, beter of sneller dan verwacht. Stelt de diagnose zo goed dat het resultaat beter en sneller bereikt wordt.
- Benoemt na afloop van een gesprek met de klant wat de afspraken zijn.
- Praat in termen van resultaten bij vrijwel elke activiteit en kan altijd laten zien tot welke resultaten zijn inspanningen hebben geleid.
- Grijpt tijdig in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.
- Weegt steeds kosten van re-integratiemiddelen, arrangementen of andere middelen af tegen de baten en maakt daarna keuzes die leiden tot een effectief en efficiënt resultaat
- Behaalt het afgesproken resultaat vanuit een positieve grondhouding.

3. Samenwerken (niveau 3)

Gedragsvoorbeelden:

- Weet collega's met specifieke deskundigheid snel te vinden en schakelt ze actief in bij de uitvoering van het actieplan
- Komt met ideeën die worden overgenomen, over de manier waarop een resultaat cq. de dienstverlening gezamenlijk verbeterd kan worden.
- Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met collega's.
- Werkt in het kader van integrale dienstverlening intensief samen met collega's van de Gemeenten.
- Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.

- Stimuleert collega's om zich verder te ontwikkelen en geeft daarbij feedback gericht op verbetering van de samenwerking.
- Helpt anderen bij het behalen van hun resultaten, ook bij een hoge werkdruk.
- Stelt het belang van het team gelijk aan het eigen belang
- Vraagt en biedt tijdig hulp wanneer het (team) resultaat niet behaald dreigt te worden. Bouwt en onderhoudt diverse relaties met mensen buiten de eigen organisatie die van pas kunnen komen bij de bemiddeling van klanten.

Functiespecifieke Competenties

4. Ondernemerschap (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Grijpt kansen, neemt risico's en maakt daarbij actief gebruik van de eigen regelruimte.
- Onderneemt actie om zaken daadwerkelijk voor elkaar te krijgen en de voortgang daarin te versnellen/te verbeteren.
- Onderzoekt behoeften en is alert op mogelijkheden bij klanten
- Signaleert nieuwe ontwikkelingen en vertaalt deze in nieuwe activiteiten, diensten of producten.
- Kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis daarvan tot nieuwe oplossingen of op nieuwe ideeën.
- Toont lef door pro-actief met vernieuwende en creatieve oplossingen te komen.
- Toont enthousiasme, werkt in een hoog tempo en is geconcentreerd.
- Heeft een sterke drive om tot een passende en duurzame oplossing te komen.
- Neemt uit zichzelf (nieuwe) taken en bijbehorende verantwoordelijkheden op zich.
- Doet meer dan van hem gevraagd en verwacht wordt.

5. Oordeelsvorming (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Vraagt door totdat voldoende informatie is verkregen om de situatie van de klant adequaat te kunnen beoordelen
- Beoordeelt de situatie van de klant en onderbouwt zijn/haar diagnose met feitelijke gegevens, bijvoorbeeld door het inschakelen van competentietesten
- Maakt een zo goed mogelijk inschatting van capaciteiten, mogelijkheden en competenties van de klant.
- Weet de benodigde capaciteiten en competenties voor vacatures goed in te schatten.

- Toetst verschillende mogelijke acties (in het kader van het actieplan) op haalbaarheid, effectiviteit en efficiency.
- Benoemt consequenties van verschillende mogelijke acties alvorens een beslissing te nemen.
- Betrekt de juiste mensen en de juiste instanties bij de zaak, volgt niet klakkeloos meningen en adviezen van anderen.
- Heroverweegt beslissingen indien omstandigheden of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

6. Coachen (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Helpt de klant zich bewust te worden van de eigen sterke en zwakke punten.
- Stelt samen met de klant een actieplan op waarin wordt aangegeven welke activiteiten en/of middelen op welk moment worden ingezet om tot een snelle en efficiënte match van vraag en aanbod te komen.
- Begeleidt de klant bij het realiseren van het actieplan en monitort en evalueert de voortgang. Spreekt de klant zonedig aan op een gebrek aan voortgang en maakt hierover afspraken met de klant.
- Wijst de klant op rechten en plichten en confronteert de klant met (de gevolgen van) zijn/haar gedrag
- Moedigt de klant aan om in uitdagende (leer)situaties te stappen waardoor zij kunnen groeien.

7. Plannen en organiseren (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Formuleert concrete en meetbare doelstellingen voor het eigen werk en voor de klant.
- Schept randvoorwaarden om de zaken ordelijk, effectief en efficiënt af te werken.
- Stelt relevante prioriteiten in het werk en handelt daarna.
- Werkt samen met de klant een realistisch actieplan uit, stelt een budget op, benoemt daarin de benodigde middelen, tijdspad, etc.
- Schakelt andere collega's of specialisten in, rekeninghoudend met hun bekwaamheid en expertise.
- Ontwikkelt vooraf oplossingen om mogelijke belemmeringen ten aanzien van het bereiken van een doel, weg te nemen.

8. Klantgerichte communicatie

Gedragsvoorbeelden:

- Schakelt bij weerstand of conflicten op de juiste momenten tussen de verschillende stijlen, bijvoorbeeld tussen confronteren en meebewegen.
- Hanteert in een gesprek verschillende stijlen / manieren van aanpak om een doel te bereiken, bijvoorbeeld vragen stellen, informatie geven, adviseren, maar ook confronteren en sanctioneren.
- Verdiept zich in de klant en kiest op basis hiervan een benadering om zaken gedaan te krijgen.
- Legt helder uit waarom iets gedaan moet worden.
- Krijgt de klant zover dat deze positief reageert op het actieplan.
- Komt met logische en relevante argumenten op het juiste moment.
- Speelt tijdens zijn/haar argumentatie in op standpunten, belangen of voorkeuren van de klant.
- Weet zonodig de vraag van de klant om te buigen naar een haalbare opdracht
- Sluit met de eigen voorstellen en argumenten aan bij die van de klant en gebruikt op deze manier de argumenten van anderen om het eigen doel te bereiken.

9. Zelfontwikkeling (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Vraagt uit zichzelf feedback over het eigen functioneren, vraagt bij het krijgen hiervan naar concrete voorbeelden en neemt suggesties tot verbetering mee.
- Is in staat voor zichzelf zowel sterke als zwakke punten te noemen. Is zelfkritisch.
- Werkt met een duidelijk plan en een duidelijke tijdslijn aan verbetering van eigen prestaties.
- Zoekt actief naar mogelijkheden voor leerervaringen, bijvoorbeeld via meer ervaren collega's, trainingen/opleidingen en intervisie.
- Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen in het vakgebied, bijvoorbeeld door het lezen van vakliteratuur en door het informeren bij collega's naar zaken waar hij/zij minder van weet.

Vakinhoudelijke competenties

- HBO-diploma of op objectief wijze aantoonbaar HBO denk- en werkniveau
- Kennis en inzicht in de arbeidsmarkt (vraag- en aanbodzijde)
- Kennis en inzicht in beroepen, opleidingen en competenties (incl. vaardigheid van vraag- en aanbod gericht matchen op competenties)
- Kennis van sociale kaart
- Goede kennis sociale zekerheid (vanwege integrale dienstverlening betekent dit o.a. kennis m.b.t. alle soorten uitkeringen)

- Basiskennis m.b.t. medische beperkingen in relatie tot werk
- Basiskennis en inzicht in functionele beperkingen in relatie tot werk
- Kennis van re-integratiemiddelen en overige in te zetten instrumenten

7B Profiel Matchmaker

De werkgroep HRM is van mening dat het profiel van matchmaker op deze manier voorgelegd kan worden. Als de werkgroep klantprocessen klaar is kan het zo zijn dat accenten eventueel anders komen te liggen.

Aard van de functie

Uitvoerend

Contextinformatie

De matchmaker is de professional op het gebied van aanbod werkzoekenden en overige dienstverlening in combinatie met de vraag van werkgevers regionaal. Hij is actief vanuit een werkgeversservicepunt. De matchmaker en het team leveren brede maatwerk dienstverlening door innovatieve en praktische arrangementen en combinaties van re-integratie en bemiddeling. Vraag en aanbod van de werkgever staat centraal, waarbij niet alleen vacatures worden opgehaald maar juist integrale diensten worden aangeboden. Ook is er een werkgeversgericht aanbod van andere partijen zoals bijvoorbeeld belastingadvieskantoren, uitzendbureaus e.d.

Om de match tussen vraag en aanbod te kunnen maken zal de matchmaker zowel kennis van de werkzoekenden en hun mogelijkheden moeten hebben als ruim inzicht in de arbeidsmarkt, concrete vacatures en mogelijkheden bij werkgevers. De matchmaker zal naast kennis de vaardigheden moeten hebben om vraag en aanbod bij elkaar te kunnen brengen.

Kaders

Relevante wet- en regelgeving Sociale Zekerheid; visie op dienstverlening werkzoekenden en werkgevers/ Regio en arbeidsmarkt, organisatiebeleid en kaders, businessplan .

Doel van de functie

De matchmaker vervult snel en adequaat vacatures en verwerft (passende) vacatures, stage- en SW plaatsen. De matchmaker fungeert voor de werkgever als accountmanager, met een aantrekkelijk breed aanbod van diensten (werkgeversservicepunt)

Plaats in de organisatie

(Nog in te vullen na resultaat werkgroep werkprocessen)

Kerntaken

1. Matchen van vraag & aanbod

- Brengt samen met werkgevers de behoefte in kaart en vormt zich een beeld van de mogelijkheden op de arbeidsmarkt.
- Vertaalt de personele vraag van de werkgever in vacatures.
- Vindt voor iedere vacature een passende oplossing.
- Verzorgt op verzoek van werkgevers bemiddeling van werk naar werk.
- Levert maatwerk en streeft naar een duurzame oplossing.
- Onderhoudt een adequaat netwerk (hieronder wordt ook relatiebeheer verstaan) om op de hoogte te blijven van de regionale arbeidsmarkt
- Vertaalt vacatures in competenties.
- Brengt de overige dienstverlening van het werkgeversservicepunt onder de aandacht en/of bemiddelt daarin.

2. Inzet van middelen en organisatie van het logistieke proces

- Plant en organiseert alle activiteiten (o.a. de aanschaf van middelen en registratie van klantinformatie) die nodig zijn voor succesvolle dienstverlening aan klanten.
- Schakelt waarnodig collega's of externe partijen met specifieke deskundigheid in.
- Onderhandelt met werkgevers over arrangementen (ook diensten in het werkgeversservicepunt).

3. Ontwikkelen en verbeteren van kwaliteit

- Legt de verzamelde informatie systematisch vast zodat inzicht in het eigen functioneren wordt verkregen en benchmarking mogelijk wordt (methodisch aanpak bij het opstellen van een actieplan).
- Werkt aan continue verbetering van de eigen en aan de teamontwikkeling
- Verdiept of verbreedt zijn kennis van het vakgebied behorend bij de functie van matchmaker.
- Levert een bijdrage aan het teamresultaat en ontwikkeling van het team

- Signaleert eventuele knelpunten in de kwaliteit van het dienstverleningsproces en doet verbetervoorstellen.

Bedrijfscompetenties

10. Klantgerichtheid (niveau 3)

Gedragsvoorbeelden:

- Vraagt door over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.
- Levert maatwerk voor de klant en maakt daarbij actief gebruik van de eigen regelruimte.
- Luistert naar de klant, past de dienstverlening aan op de klant en houdt vinger aan de pols of de dienstverlening nog steeds aansluit op de behoefte van de klant.
- Geeft op voor de klant begrijpelijke wijze aan wat hij/zij wel en niet voor de klant kan betekenen en maakt hierover duidelijke afspraken.
- Trekt lering uit de tevredenheid en klachten van de klant en onderneemt op basis hiervan (verbeter)acties. Wisselt regelmatig van gedachten met collega's en leidinggevenden over maximale klantgerichtheid en vraagt en geeft hierover feedback. Houdt collega's en leidinggevenden scherp op klantgerichtheid door het goede voorbeeld te geven.

Resultaatgerichtheid (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Matcht vraag en aanbod, beter of sneller dan verwacht. Stelt de diagnose zo goed dat het resultaat beter en sneller bereikt wordt.
- Benoemt na afloop van een gesprek met de klant wat de afspraken zijn.
- Praat in termen van resultaten bij vrijwel elke activiteit en kan altijd laten zien tot welke resultaten zijn inspanningen hebben geleid.
- Grijpt tijdig in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.
- Weegt steeds kosten van re-integratiemiddelen, arrangementen of andere middelen af tegen de baten en maakt daarna keuzes die leiden tot een effectief en efficiënt resultaat
- Behaalt het afgesproken resultaat vanuit een positieve grondhouding.

12. Samenwerken (niveau 3)

Gedragsvoorbeelden:

- Weet collega's met specifieke deskundigheid snel te vinden en schakelt ze actief in bij de uitvoering van het actieplan

- Komt met ideeën die worden overgenomen, over de manier waarop een resultaat cq. de dienstverlening gezamenlijk verbeterd kan worden.
- Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met collega's en/of dienstverlenende partijen.
- Werkt in het kader van integrale dienstverlening intensief samen met collega's en/of dienstverlenende partijen.
- Benoemt problemen binnen het team/ de groep/samenwerkingsverband en zet zich in om deze samen op te lossen.
- Stimuleert collega's om zich verder te ontwikkelen en geeft daarbij feedback gericht op verbetering van de samenwerking.
- Helpt anderen bij het behalen van hun resultaten, ook bij een hoge werkdruk.
- Stelt het belang van het team/samenwerkingsverband gelijk aan het eigen belang
- Vraagt en biedt tijdig hulp wanneer het (team/samenwerkingsverband) resultaat niet behaald dreigt te worden.

Funciespecifieke Competenties

13. Ondernemerschap (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Grijpt kansen, neemt risico's en maakt daarbij actief gebruik van de eigen regelruimte.
- Onderneemt actie om zaken daadwerkelijk voor elkaar te krijgen en de voortgang daarin te versnellen/te verbeteren.
- Onderzoekt behoeften en is alert op mogelijkheden bij klanten
- Signaleert nieuwe ontwikkelingen en vertaalt deze in nieuwe activiteiten, diensten of producten.
- Kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis daarvan tot nieuwe oplossingen of op nieuwe ideeën.
- Toont lef door pro-actief met vernieuwende en creatieve oplossingen te komen.
- Toont enthousiasme, werkt in een hoog tempo en is geconcentreerd.
- Heeft een sterke drive om tot een passende en duurzame oplossing te komen.
- Neemt uit zichzelf (nieuwe) taken en bijbehorende verantwoordelijkheden op zich.
- Doet meer dan van hem gevraagd en verwacht wordt.

14. Plannen en organiseren (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Formuleert concrete en meetbare doelstellingen voor het eigen werk en voor de klant.

- Schept randvoorwaarden om de zaken ordelijk, effectief en efficiënt af te werken.
- Stelt relevante prioriteiten in het werk en handelt daarna.
- Werkt samen met de klant een realistisch actieplan uit, stelt een budget op, benoemt daarin de benodigde middelen, tijdspad, etc.
- Schakelt andere collega's of specialisten in, rekeninghoudend met hun bekwaamheid en expertise.
- Ontwikkelt vooraf oplossingen om mogelijke belemmeringen ten aanzien van het bereiken van een doel, weg te nemen.

15. Netwerken (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Bouwt en onderhoudt een adequaat netwerk van mogelijke dienstverlenende partijen
- Bouwt en onderhoudt diverse relaties met dienstverlenende partijen buiten de eigen organisatie die van pas kunnen komen bij de bemiddeling van klanten.
- Pakt de kans aan om anderen te ontmoeten en toont direct actief interesse in de ander door initiatieven te nemen tot informatie-uitwisseling.
- Participeert in netwerken om op de hoogte te blijven van de regionale arbeidsmarkt.
- Spreekt, mailt of belt regelmatig met zijn/haar contactpersonen.
- Bezoekt gelegenheden waar hij/zij de kans heeft te kunnen netwerken.
- Maakt actief gebruik van bestaande contacten om zaken ten behoeve van klanten te regelen.

16. Klantgerichte communicatie

Gedragsvoorbeelden:

- Schakelt bij weerstand of conflicten op de juiste momenten tussen de verschillende stijlen, bijvoorbeeld tussen confronteren en meebewegen.
- Hanteert in een gesprek verschillende stijlen / manieren van aanpak om een doel te bereiken, bijvoorbeeld vragen stellen, informatie geven, adviseren, maar ook confronteren en sanctioneren.
- Verdiept zich in de klant en kiest op basis hiervan een benadering om zaken gedaan te krijgen.
- Legt helder uit waarom iets gedaan moet worden.
- Krijgt de klant zover dat deze positief reageert op het actieplan.
- Komt met logische en relevante argumenten op het juiste moment.
- Speelt tijdens zijn/haar argumentatie in op standpunten, belangen of voorkeuren van de klant.

- Weet zonnodig de vraag van de klant om te buigen naar een haalbare opdracht
- Sluit met de eigen voorstellen en argumenten aan bij die van de klant en gebruikt op deze manier de argumenten van anderen om het eigen doel te bereiken.

17. Zelfontwikkeling (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Vraagt uit zichzelf feedback over het eigen functioneren, vraagt bij het krijgen hiervan naar concrete voorbeelden en neemt suggesties tot verbetering mee.
- Is in staat voor zichzelf zowel sterke als zwakke punten te noemen. Is zelfkritisch.
- Werkt met een duidelijk plan en een duidelijke tijdslijn aan verbetering van eigen prestaties.
- Zoekt actief naar mogelijkheden voor leerervaringen, bijvoorbeeld via meer ervaren collega's, trainingen/opleidingen en intervisie.
- Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen in het vakgebied, bijvoorbeeld door het lezen van vakliteratuur en door het informeren bij collega's naar zaken waar hij/zij minder van weet.

Vakinhoudelijke competenties

- HBO-diploma of op objectief wijze aantoonbaar HBO denk- en werkniveau
- Kennis en inzicht in de arbeidsmarkt (vraag- en aanbodzijde)
- Kennis en inzicht in beroepen, opleidingen en competenties (incl. vaardigheid van vraag- en aanbod gericht matchen op competenties)
- Kennis van sociale kaart
- Goede kennis sociale zekerheid (vanwege integrale dienstverlening betekent dit o.a. kennis m.b.t. alle soorten uitkeringen)
- Basiskennis m.b.t. medische beperkingen in relatie tot werk
- Basiskennis en inzicht in functionele beperkingen in relatie tot werk
- Kennis van re-integratiemiddelen en overige in te zetten instrumenten

7C profiel medewerker

Aard van de functie

Uitvoerend

Kaders

Visie op dienstverlening werkzoekenden en werkgevers/ Regio en arbeidsmarkt, organisatiebeleid en kaders, businessplan .

Doel van de functie

De medewerker is verantwoordelijk voor het verzorgen van de eerste ontvangst en opvang van de cliënten van het Werkplein (werkzoekenden, werkgevers), verstrekken van eerstelijnsinformatie en realiseren zonodig dat de overdracht van de cliënt aan de klantmanager of matchmaker snel en efficiënt verloopt.

Plaats in de organisatie

(Nog in te vullen na resultaat werkgroep werkprocessen)

Kerntaken

1. Ontvangst klant

Verzorgen van de ontvangst van de klant:

- Staat de klant zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk (inclusief per Email) te woord;
- Introduceert de klant bij de klantmanager of matchmaker of maakt een afspraak voor de klant.
- Informeert de klant indien er sprake is van een wachttijd en bewaakt dat de klant tijdig geholpen wordt;
- Leidt de klant door naar derden binnen het Bedrijfsverzamelgebouw of daarbuiten indien uit het eerste contact direct al blijkt dat de klantvraag niet beantwoord kan worden.
- Verwijst de klant door naar een klantmanager / matchmaker bij meer complexe vragen.

2. Informeren

- Verstrekken van eerstelijns informatie zowel mondeling, telefonisch of schriftelijk
- Verstrekt algemene informatie over diensten, activiteiten en werkwijze van het Werkplein
- Geeft informatie over de mogelijkheden tot inschrijving
- Geeft instructie aan en/of ondersteunt de klant bij het gebruik van de geautomatiseerde systemen die de klant ter beschikking staan

3 Administratie

- Registreren en controleren van klantgegevens op verzoek van de klant of ten behoeve van de klantmanager
- Draagt zorg voor het actualiseren van de klant-werkzoekendegegevens in het geautomatiseerde systeem voor wat betreft de inschrijving, de verlenging van de inschrijving, het uitschrijven, de NAW-gegevens, de uitkeringsgegevens
- Controleert de juistheid van deze gegevens
- Registreert en verwijdert werkgeversgegevens en werkzoekendegegevens in het geautomatiseerd systeem
- Registreert en verwijdert vacaturegegevens in het geautomatiseerd systeem.
- Bewaakt dat klanten toegang tot de multimedia-apparatuur hebben of krijgen en verhelpt kleine technische storingen aan printers en dergelijke
- Zorgt dat het informatiemateriaal actueel en aanwezig is en bestelt deze tijdig bij een verminderde voorraad.

Bedrijfscompetenties

18. Klantgerichtheid (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.
- Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.
- Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.
- Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie(onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.
- Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere

behoeften van de klant.

19. Resultaatgerichtheid (niveau 1)

Gedragsvoorbeelden:

- Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.
- Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.
- Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.
- Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.
- Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.

20. Samenwerken (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.
- Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.
- Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.
- Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.
- Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.

Functiespecifieke Competenties

21. Mondelinge communicatie (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Draagt een boodschap op heldere wijze uit.
- Scheidt hoofd- en bijzaken en deelt deze in een logische volgorde mee.
- Gebruikt woorden die de ander begrijpt, verheldert vaktaal of jargon.
- Stelt en/of beantwoordt vragen één voor één.
- Ondersteunt zijn/haar boodschap met houding en gebaren.

22. Luisteren (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Verwoordt (non-verbale) signalen die de ander afgeeft en vraagt de ander of hij/zij deze herkent.
- Gaat in op datgene wat zijn/haar gesprekspartner belangrijk vindt.
- Vat correct samen wat de ander heeft gezegd.
- Toont in zijn/haar reacties dat hij/zij ook de onderliggende boodschap in het verhaal van zijn/haar gesprekspartner heeft begrepen.
- Stelt vragen aan zijn/haar gesprekspartner wanneer deze laat merken nog niet al zijn/haar gedachten over een zaak te hebben uitgesproken.

23. Stressbestendig (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Blijft bij langdurige werkdruk/ tijdsdruk rustig en kalm.
- Blijft onder druk gestructureerd en op basis van prioriteiten werken.
- Neemt bij (werk)druk of probleemsituaties de tijd om de situatie rustig te analyseren.
- Blijft rustig en kalm bij tegenspel en/of persoonlijke verwijten.
- Werkt even effectief als daarvoor na een tegenslag of teleurstelling.

24. Flexibel gedrag

Gedragsvoorbeelden:

- Schakelt bij weerstand of conflicten op de juiste momenten tussen de verschillende stijlen, bijvoorbeeld tussen confronteren en meebewegen.
- Varieert (tijdens gesprekken) op de daartoe juiste momenten tussen aandacht geven aan de inhoud en aandacht geven aan de relatie met de gesprekspartner.
- Verdiept zich in de ander en kiest op basis hiervan een benadering om zaken gedaan te krijgen.
- Sluit tijdens een gesprek zijn/haar eigen gedragsstijl aan bij die van de ander.
- Hanteert in een gesprek verschillende manieren van aanpak om een doel te bereiken, bijvoorbeeld vragen stellen, informatie geven en adviseren.

25. Leervermogen (niveau 2)

Gedragsvoorbeelden:

- Past nieuw verworven kennis en inzichten op eigen initiatief toe op het eigen werk.
- Verandert zijn/haar gedrag of manier van werken naar aanleiding van nieuw verkregen informatie.
- Vraagt anderen om een oordeel over zijn/haar functioneren en past hun feedback toe.
- Past dingen die hij/zij in eerdere situaties geleerd heeft toe op nieuwe situaties.
- Combineert nieuwe informatie met bestaande informatie.

Vakinhoudelijke competenties

- mbo niveau;
- ervaring in het omgaan met klanten;
- kennis van de geautomatiseerde systemen;
- globale kennis van de arbeidsmarkt in het verzorgingsgebied, sociale wetten en – uitkeringen.

8. Bijlage 8: werving en selectieprocedure

1. Openstellen vacature

- a. Bij het ontstaan van een vacature heeft een herplaatsingskandidaat voorrang bij het vervullen van vacatures boven een andere interne sollicitant.
- b. Indien er geen herplaatsingskandidaat kan worden geplaatst, wordt de vacature opengesteld.

2. Werving

- a. Werving voor een vacature vindt eerst onder interne sollicitanten plaats door openbaarmaking van de vacature gedurende 14 dagen .
- b. In afwijking van a. wordt een vacature gelijktijdig voor interne en externe sollicitanten opengesteld, indien de vacature vanwege het dienstbelang met spoed moet worden ingevuld.
- c. Nadat een vacature voor interne sollicitanten is openbaar gemaakt, kan de vacaturehouder besluiten om een vacature voor externe sollicitanten open te stellen, indien:
 - a. de interne werving geen geschikte sollicitant heeft opgeleverd;
 - b. er twijfel bestaat over de geschiktheid van een interne sollicitant.

3. Advertentietekst

- a. De vacaturehouder stelt de advertentietekst bij werving op.
- b. De advertentietekst vermeldt in ieder geval:
 - a. de naam van de vrijkomende functie, met vermelding van de kerntaken, de functieomvang en eventueel het functienummer;
 - b. de voor de functie vereiste opleiding en ervaring;
 - c. de plaats in de organisatie;
 - d. het maximumsalaris van de functieschaal;
 - e. de sollicitatietermijn en de wijze van solliciteren;
 - f. de naam en het telefoonnummer van een contactpersoon;
 - g. de eventuele verplichting deel te nemen aan een psychologisch onderzoek/assessment en/of het ondergaan van een medische keuring.

4. Selectie

- a. De vacaturehouder stelt een selectiecommissie in.
- b. Deze selectiecommissie bestaat in beginsel tenminste uit de toekomstig leidinggevende(n).
- c. De selectiecommissie heeft tot taak het beoordelen van de sollicitant op diens geschiktheid voor de functie.
- d. Bij gelijke geschiktheid krijgt de interne sollicitant de voorkeur boven de externe sollicitant.

- e. De selectiecommissie selecteert de brieven en bericht de sollicitant, binnen enkele weken na de sluitingstermijn, over of deze wordt afgewezen, of deze wordt uitgenodigd, of de sollicitatie wordt aangehouden.
- f. De vacaturehouder nodigt de geschikt geachte sollicitanten uit voor één of meer selectiegesprekken. Na de gevoerde selectiegesprekken kan een kennismaking plaatsvinden met diegenen met wie de sollicitant in de toekomst nauw zal samenwerken.
- g. Een uitnodiging wordt minimaal één week voor de datum van het selectiegesprek aan de sollicitant gezonden. In overleg met de sollicitant kan hiervan worden afgeweken. De uitnodiging voor het eerste gesprek bevat in ieder geval:
 - a. plaats en tijdstip van het selectiegesprek;
 - b. de naam en functie van de leden van de selectiecommissie;
 - c. sollicitatieprocedure.
- h. Indien het een externe sollicitant betreft wordt tevens een reiskostendeclaratieformulier verstrekt
- i. Op verzoek van de vacaturehouder, wordt een gemotiveerde afwijzingsbrief aan de sollicitant verstuurd, zodra die zeker niet voor de functie in aanmerking komt

5. Benoemingsvoorwaarden

- a. Arbeidsvoorwaardengesprek
De vacaturehouder voert met de geselecteerde sollicitant een arbeidsvoorwaardengesprek
- b. Psychologisch onderzoek/assessment
Een psychologisch onderzoek/assessment maakt deel uit van de selectieprocedure en is gerelateerd aan de functie-eisen en competentieprofiel, dit moet worden vermeld in de advertentietekst.
- c. Inwinnen informatie
De vacaturehouder kan met toestemming van de sollicitant referenties over de sollicitant inwinnen.
- d. Geneeskundig onderzoek
Indien aan de functie bijzondere eisen op het punt van medische geschiktheid zijn gesteld, wordt een aanstelling niet verleend, wanneer uit een geneeskundig onderzoek blijkt dat tegen aanstelling van de geselecteerde sollicitant uit medisch oogpunt bezwaren bestaan.
- e. Verklaring omtrent het gedrag
Een aanstelling wordt verleend onder voorwaarde dat de geselecteerde sollicitant een verklaring omtrent het gedrag kan overleggen, is dit nodig???

6. Aanstelling en afwijzing

- a. Aanstelling
 - De geselecteerde sollicitant ontvangt een benoemingsbrief.
 - De benoemingsbrief vermeldt in ieder geval de vereisten / afspraken
- b. Afwijzing
Sollicitanten die zijn uitgenodigd voor een tweede selectiegesprek en niet voor de functie in

aanmerking komen, ontvangen een gemotiveerde afwijzingsbrief binnen 14 dagen nadat de geselecteerde sollicitant de functie heeft geaccepteerd.

9. Bijlage 9: Overzicht opbouw van de kosten

Overzicht opbouw van de huurprijs

De Front Office omvat de beursvloer, het vergadercentrum, spreekkamers (voor medewerkers CWI/UWV en Gemeente Westland), Half-open werkplekken (voor medewerkers UWV Werkbedrijf) en kantoren (voor medewerkers van Patijnenburg) en overige ruimten (kopieerruimte, garderobe en toiletten). Er zijn drie Back offices met kantoren en archief/magazijn en er zijn gemeenschappelijke ruimten voor onder meer kantine, keuken, serverruimte etc. Onderstaande tabel geeft weer hoe de huurprijs per m2 is opgebouwd.

| Exploitatie Werkplein | | | |
|--|--|----------|---|
| | | | Kosten per m ² (totaal 2000 m ²) |
| Huur | | | |
| gebouwen (bedrag per m ² VVO; werkelijke huur conform hoofdhuurovereenkomst) | | € 140,00 | |
| | | | € 140,00 |
| Geboungerelateerde service | | | |
| reiniging en milieuzorg (schoonmaak) | | € 24,45 | |
| onderhoud-installaties (inclusief klein onderhoud & interne dienst, indien aanwezig) | | € 18,02 | |
| Energie | | € 20,59 | |
| Verzekeringen | | € 2,29 | |
| belastingen en heffingen | | € 3,86 | |
| terreinvorzieningen (inclusief groenvoorziening terrein, indien aanwezig) | | € 6,44 | |
| bedrijfsveiligheid | | € 2,57 | |
| groenvoorziening gebouw | | € 0,45 | |
| inrichting algemene ruimten (inclusief fietsenstalling, indien aanwezig) | | € 0,36 | |
| .. parkeerplaatsen (bedrag per parkeerplaats; werkelijke huur conform hoofdhuurovereenkomst) | | € - | |
| | | | € 79,03 |
| Personeelsgelateerde service | | | |
| koffie en theevoorziening (inclusief gebruik restaurant, indien aanwezig) | | € 13,45 | |
| receptie | | € 33,80 | |
| | | | € 47,25 |
| Kantoor faciliteiten | | | |
| kantoorbenodigheden | | € 12,02 | |
| Reprografie | | € 13,72 | |
| postvoorziening (portokosten; postkamer; bodedienst, indien aanwezig) | | € 45,55 | |
| Kunst | | € 0,31 | |
| | | | € 71,60 |

| | | | | |
|--|--|--|---------|-----------------|
| Overige faciliteiten | | | | |
| objectbewaking | | | € 39,90 | |
| | | | | € 39,90 |
| 5 % adm. over Services, Kantoor en Overige faciliteiten | | | | € 11,90 |
| | | | | |
| N.B. totaal per jaar EXCLUSIEF BTW | | | | € 389,68 |
| | | | | |
| totaal exclusief afname kantoor- en overige facilitaire kosten | | | | € 272,60 |

Afschrijving van de investering

Het technisch afschrijvingstermijn van de investering voor het Werkplein is vastgesteld. Deze is niet per definitie gelijk aan het economisch afschrijvingstermijn. Omdat deze van invloed kan zijn op de huurprijs, wordt op deze plek hiervoor aandacht gegeven. Er zijn meerdere scenario's denkbaar:

5. De economische afschrijving is gelijk aan de technische afschrijving;
6. De economische afschrijving van de investering wordt aangepast op de huidige afschrijvingsstatus van het pand;
7. Er wordt een onafhankelijke economische afschrijving gedefinieerd.

Huidige situatie

Afschrijving van het pand op dit moment:

Ambachtstraat 8-10

Het pand aan de ambachtstraat word in 40 jaar afgeschreven, aanschafwaarde was € 1.221.003,85.

Eind 2008 staat er nog een boekwaarde van €109.380,00

31-07-2012 is de gehele investering afgeschreven.

Na aanlevering van de vastgestelde technische afschrijving zal hier meer informatie komen te staan.

Gedeelde kosten

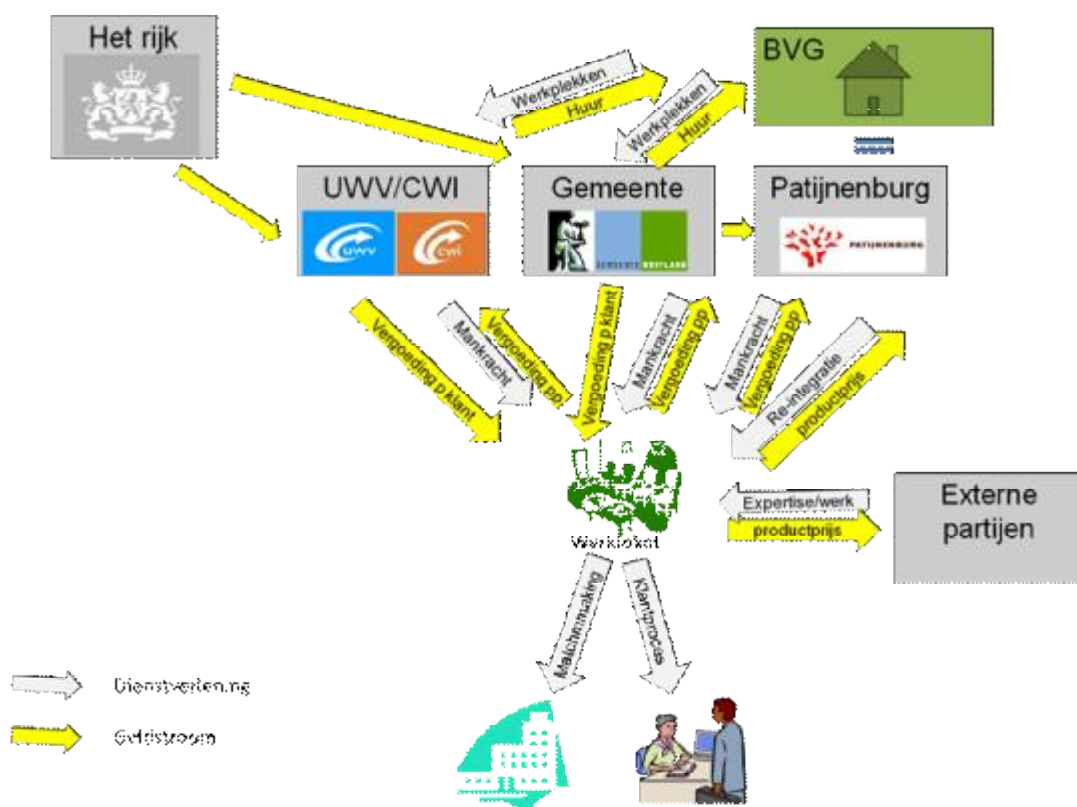
Onderstaande tabel geeft een overzicht van kosten die gedeeld gaan worden door de gebruikers van het Werkplein.

| Splitsing gedeelde kosten | | | Gemeente | CWI/UWV | Patijnenburg | |
|---------------------------|---|----------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| | Operationeel manager front office | 100.000 | 55.242 | 44.758 | - | |
| | Bedrijfsbureau (administratie, inkoop, etc) | 30.000 | 16.572 | 13.428 | - | |
| | Arbo/BHV | 2.000 | 1.105 | 895 | - | |
| | Repro/drukwerk | - | - | - | - | zit in de huur |
| | PR | 10.000 | 5.524 | 4.476 | - | |
| | Kantoorkosten | - | - | - | - | zit in de huur |
| | Vergaderkosten | - | - | - | - | zit in de huur |
| | Representatiekosten | 5.000 | 2.762 | 2.238 | - | |
| | Communicatiekosten | - | - | - | - | zit in de huur |
| | Onvoorzien | 2.500 | 1.381 | 1.119 | - | |
| | | | | | | |
| | Totaal | 149.500 | 82.586 | 66.914 | - | |

10.Bijlage 10: Toelichting model dekking risico's

Toelichting conceptueel model voor risicodekking

Het afdekken van bovenstaande risico's wordt gedaan door het maken van afspraken en het bijhouden van indicatoren. Hierbij is het belangrijk hoeveel formatie ('mankracht') iedere partij levert aan het Front office en hoeveel klanten van iedere partij bediend worden. Dit kan worden bijgehouden over nader vast te stellen tijdsperiodes, bijvoorbeeld een maand of een jaar. Conceptueel, dus niet formeel, kan dit gezien worden als de inhuur van mankracht door de front office. Tegelijkertijd levert de front office, in opdracht van de Gemeente, het UWV Werkbedrijf en Patijnenburg, service aan hun klanten. Hierbij vertegenwoordigt één ingehuurde fte een bepaalde vergoeding per tijdsperiode. Eén bediende klant vertegenwoordigt een servicevergoeding die de partijen verschuldigd zijn aan de front office. In de beginsituatie komt het totaal van huur van mankracht en servicevergoedingen per partij exact met elkaar overeen. Hierdoor hoeft er fysiek dus geen geld te stromen, omdat de vergoedingen tegen elkaar vervallen. Door deze verschuldigde bedragen bij te houden en aan te passen bij verschuivingen, kunnen partijen elkaar geld overmaken wanneer iemand benadeeld is. Onderstaande figuur geeft een visuele weergave van het conceptuele model voor deze verrekeningsystematiek.



11.Bijlage 11: Communicatieplan

Communicatie en PR

Inleiding

Gemeente Westland, UWV Werkbedrijf en Patijnenburg realiseren samen een bedrijfsverzamelgebouw (Werkplein) zodat er in het Westland één loket gerealiseerd wordt waar vraag en aanbod van werkgevers en werkzoekenden bij elkaar komen. Het loket begeleidt de mensen al dan niet via een leertraject naar de werkgevers. Het kunnen schakelen op alle vragen van de Westlandse ondernemers en ook de mogelijkheden maximaal gebruiken om mensen met een achterstand naar werk te begeleiden is een belangrijk doel van het Werkplein.

Deze communicatieparagraaf is gebaseerd op het communicatieplan wat op 1 augustus 2008 door de stuurgroep werd vastgesteld.

Communicatiedoelstellingen – wat willen we bij de diverse doelgroepen bereiken

Intern:

- Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Vooral gericht op de doelgroep medewerkers, zij kennen nut en noodzaak, zijn op de hoogte van de voortgang en mijlpalen, en klanten. Klanten zijn op de hoogte van functie en meerwaarde van het benaderd worden vanuit 1 loket.
- De interne doelgroepen staan positief tegenover het werken in een Werkplein en zijn gemotiveerd om een actieve bijdrage te leveren in de aanloop en realisatie van het Werkplein. Ze zijn zich bewust van het grotere geheel waarin ze hun werk doen. (bijdragen aan kenniseconomie van Westland) Daarnaast kunnen ze aan hun omgeving uitleggen waarom dit project wordt uitgevoerd.
- De partners treden op als één geheel en dragen dezelfde boodschap uit, zowel intern als extern. Belangrijk is dat er vooraf afstemming plaatsvindt over wat er door wie wordt gecommuniceerd. De communicatieadviseur van de Gemeente Westland heeft de regie op de communicatie
- Het creëren van een gemeenschappelijke cultuur. In het Werkplein moeten de medewerkers van de gemeente Westland, Patijnenburg en UWV Werkbedrijf gaan samenwerken. Dat betekent dat drie culturen in één gebouw moeten worden samengebracht en dat gewerkt moet worden vanuit 1 cultuur.

–

Extern:

- Externe doelgroepen informeren over nut en noodzaak van het Werkplein.
- Een positieve houding bewerkstellingen bij externe doelgroepen ten opzichte van het Werkplein.
- De externe doelgroepen weten hun weg naar het Werkplein te vinden en maken graag gebruik van de diensten van (de front office van) het Werkplein.

Doelgroepen en middelen

De communicatie over het Werkplein is in de realisatiefase gericht op de interne doelgroepen. Zodra de realisatie van het Werkplein dichterbij komt worden ook de externe doelgroepen actief bij het proces betrokken.

Om de communicatiedoelstellingen te bereiken, wordt een groot aantal middelen ingezet. Naast digitale en papieren communicatiemiddelen, is ook mondelinge communicatie van belang. Dit kan via bijeenkomsten en via intermediaire personen als teamleiders. In de bijeenkomsten gaat het niet alleen om informeren, maar ook om het verkrijgen van input vanuit vooral de medewerkers. Op deze wijze ontstaat draagvlak voor het gezamenlijk werken vanuit 1 locatie.

Communicatieactieplan per doelgroep

Om er zorg voor te dragen dat de communicatie zo goed mogelijk plaatsvindt, is een werkgroep communicatie noodzakelijk. Deze werkgroep zal medio januari 2009 geformeerd worden door de communicatieadviseur van de gemeente Westland in overleg met de projectgroep. In de werkgroep zitten de communicatieadviseur en medewerker van de gemeente Westland en communicatiemedewerkers van Patijnenburg, UWV Werkbedrijf.

I. INTERNE DOELGROEPEN

1. *Stuurgroep*

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | De stuurgroepleden stralen eenheid uit en staan voor vier verschillende organisaties die voor het belang van het Werkplein gaan. Daarbij zal de gemeente Westland haar regierol serieus moeten nemen, maar wel in gezamenlijk overleg, want anders is er geen draagvlak binnen de stuurgroep en dat werkt door naar de organisaties zelf. |
| Middel | Regulier overleg |
| Moment | Volgens planning |
| Wie | Projectleider |
| Opmerking | |

2. Projectgroep

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Is op de hoogte van voortgang proces |
| Middel | Regulier overleg |
| Moment | Volgens planning |
| Wie | Projectleider |
| Opmerking | |

3. Werkgroepen participatiebudget

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Is op de hoogte van voortgang proces |
| Middel | Regulier overleg |
| Moment | Volgens planning |
| Wie | Projectleider |
| Opmerking | |

4. Medewerkers gemeente Westland, UWV Werkbedrijf, Patijnenburg.

De belangrijkste opgave op communicatiegebied in het realisatiestadium is het creëren van een gezamenlijke identiteit voor de werknemers van de kernpartners. De medewerkers moeten elkaar leren kennen, informatie krijgen over wat er gaat gebeuren en hoe het gaat gebeuren en de medewerkers moeten een positief gevoel krijgen bij hun toekomstige werkplekken. Hierbij is de samenwerking tussen de medewerkers van de gemeente Westland het UWV Werkbedrijf het meest urgent, zij vormen straks samen het frontoffice.

Richting mei 2010 (opening Werkplein) moeten zij samen gaan werken alsof zij al in 1 gebouw zitten.

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Regulier (team) overleg |
| Moment | Volgens planning |
| Wie | Projectgroep |
| Opmerking | De medewerkers moeten via reguliere overlegvormen binnen de ketenpartners op de hoogte gehouden worden van de voortgang van het proces. De |

| | |
|--|--|
| | projectgroep bewaakt dat deze informatie wordt overgedragen door betrokken teamleiders |
|--|--|

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Gezamenlijke bijeenkomst medewerkers |
| Moment | <ol style="list-style-type: none"> 1. Januari 2009 – definitief ontwerp exterieur 2. Juli 2009 – start sloop* 3. Oktober 2009 – algemene voortgang 4. Januari 2010 – nieuwjaarstoespraak* 5. Maart 2010 – opening Werkplein* |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Medewerkers worden gezamenlijk op de hoogte gesteld van de voortgang bij mijlpalen. Bijeenkomsten te combineren met openbare bijeenkomsten, zie * |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Websites ketenpartners |
| Moment | Continu actueel houden. |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Nieuwsbrief |
| Moment | <ol style="list-style-type: none"> 1. Januari 2009 – definitief ontwerp exterieur 2. Maart 2009 – verslag workshop interieur en definitief ontwerp 3. Oktober 2009 – algemene voortgang 4. Januari 2010 – algemene voortgang 5. Maart 2010 – opening Werkplein |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Nieuwsbrief van en voor de medewerkers. Het is de bedoeling 1 format te maken wat ingevuld kan worden voor diverse doelgroepen. |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Artikelen in huisorganen partners |
| Moment | Nog te plannen |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Artikelen om alle direct en indirect betrokken medewerkers te informeren. Medio december 2008 heeft een artikel gestaan in de WP van de gemeente Westland. |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het creëren van een gemeenschappelijke cultuur voor de ketenpartners. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Werkbezoeken |
| Moment | Planning maken medio januari. |
| Wie | Projectgroep |
| Opmerking | Door de medewerkers van de ketenpartners bij elkaar op werkbezoek te laten gaan krijgen zij een beeld van de ander en van de werkzaamheden die zij verrichten. Hierbij kan aangesloten worden bij de bevindingen van de werkgroep klantprocessen om de werkzaamheden alvast vorm te gaan geven. |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het creëren van een gemeenschappelijke cultuur voor de ketenpartners. Doel is enthousiasmeren, betrokkenheid creëren en gezamenlijke werkwijze implementeren. |
| Middel | Workshops |
| Moment | Planning maken medio januari. Workshop over de inrichting uiterlijk februari; voor beslismoment over de inrichting. |
| Wie | Projectgroep i.o.m communicatieadviseur. |
| Opmerking | Via workshops kunnen de medewerkers een beeld krijgen hoe het zal zijn om samen te werken in het Werkplein. Ook is het mogelijk een workshop te weiden aan de toekomstige werkplek om zo betrokkenheid te stimuleren. |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het creëren van een gemeenschappelijke cultuur voor de ketenpartners. Doel is enthousiasmeren, betrokkenheid creëren en gezamenlijke werkwijze implementeren. |
| Middel | Prijsvraag voor naam en / of motto |
| Moment | Planning maken medio januari. |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het creëren van een gemeenschappelijke cultuur voor de ketenpartners. Doel is enthousiasmeren, betrokkenheid creëren en gezamenlijke werkwijze implementeren. |
| Middel | Logo en huisstijl |
| Moment | Klaar medio april 2009 |
| Wie | Projectleider en communicatieadviseur in overleg met de projectgroep Daarna werkgroep communicatie |
| Opmerking | Een eigen logo en huisstijl bevorderen het gevoel van eenheid zowel intern als extern. Bepaald moet worden in hoeverre het Werkplein een eigen huisstijl gaat voeren of alleen een eigen logo wat in combinatie met de logo's van de ketenpartners gebruikt gaat worden. |

5. Commissie MO (via griffie)

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Informeren over stand van zaken en voortgang |
| Middel | raadspresentatie |
| Moment | 10 februari 2009 |
| Wie | Projectleider en communicatieadviseur in overleg met de projectgroep |
| Opmerking | |

6. Raad (via griffie)

De raad heeft het Plan van aanpak BVG/Werkloket Westland in juni 2008 vastgesteld en zal in 2009 de kadernota Participatiebudget vaststellen. Binnen de raad dient draagvlak voor het voorgestelde beleid Participatiebudget en voortgang ontwikkeling Werkplein te bestaan. Door tijdige informatie kan getoetst worden hoe de raad over het onderwerp denkt.

Commissie en raadsvergaderingen zijn openbaar, er kan dus pers aanwezig zijn. De pers ontvangt tegelijkertijd met de raads- en commissieleden de stukken.

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Informereren over stand van zaken en voortgang |
| Middel | raadspresentatie |
| Moment | 10 februari 2009 |
| Wie | Projectleider en communicatieadviseur in overleg met de projectgroep |
| Opmerking | |

7. Ondernemingsraden (gemeente Westland, Patijnenburg, UWV Werkbedrijf)

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Informereren over stand van zaken en voortgang. |
| Middel | Presentatie |
| Moment | februari 2009 |
| Wie | Projectleider en communicatieadviseur in overleg met de projectgroep |
| Opmerking | Nog informeren of er verplichtingen liggen qua informeren en betrekken van de ondernemingsraden. Actie projectleider. |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. |
| Middel | Algemene Flyer |
| Moment | juni 2009 – aanhaken bij start bouw. |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Er komt 1 flyer met algemene informatie. Verschijning is echter afhankelijk van budget. |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Nieuwsbrief |
| Moment | 6. Januari 2009 – definitief ontwerp exterieur 7. Maart 2009 – verslag workshop interieur en definitief ontwerp |

| | |
|------------------|---|
| | 8. Oktober 2009 – algemene voortgang 9. Januari 2010 – algemene voortgang 10. Maart 2010 – opening Werkplein |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Nieuwsbrief van en voor de medewerkers. Het is de bedoeling 1 format te maken wat ingevuld kan worden voor diverse doelgroepen. |

8. Niet direct betrokken medewerkers gemeente Westland, Patijnenburg, UWV Werkbedrijf.

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. |
| Middel | Artikelen in huisorganen partners |
| Moment | Nog te plannen |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Artikelen om alle direct en indirect betrokken medewerkers te informeren. Medio december 2008 heeft een artikel gestaan in de WP van de gemeente Westland. |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. |
| Middel | Websites ketenpartners |
| Moment | Continu actueel houden. |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | |

9. SOB

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Is op de hoogte van voortgang proces |
| Middel | Regulier overleg |
| Moment | Volgens planning |
| Wie | Projectgroep |
| Opmerking | |

II EXTERN

1. Klanten Sociale Zaken, Patijnenburg, UWV Werkbedrijf

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. |
| Middel | Algemene Flyer |
| Moment | juni 2009 – aanhaken bij start bouw. |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Er komt 1 flyer met algemene informatie. Verschijning is echter afhankelijk van budget. |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | In de aanloop naar het Werkplein moeten de huidige klanten van Sociale Zaken, Patijnenburg en UWV Werkberijftijdig geïnformeerd worden wat er gaat gebeuren. Daarbij moeten de voordelen van één loket duidelijk naar voren komen en duidelijk worden wat de functie en meerwaarde is van het Werkplein. |
| Middel | Nieuwsbrief |
| Moment | 11. Januari 2009 – definitief ontwerp exterieur 12. Oktober 2009 – algemene voortgang 13. Januari 2010 – algemene voortgang |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Het is de bedoeling 1 format te maken wat ingevuld kan worden voor diverse doelgroepen. |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. De gang naar het Werkplein vergemakkelijken. |
| Middel | Openbare bijeenkomst bij opening Werkplein |
| Moment | Maart 2010 |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de herkenbaarheid van het Werkplein |
| Middel | Logo en huisstijl |
| Moment | Klaar medio april 2009 |
| Wie | Projectleider en communicatieadviseur in overleg met de projectgroep Daarna werkgroep communicatie |
| Opmerking | Een eigen logo en huisstijl bevorderen het gevoel van eenheid zowel intern als extern. Bepaald moet worden in hoeverre het Werkplein een eigen huisstijl gaat voeren of alleen een eigen logo wat in combinatie met de logo's van de ketenpartners gebruikt gaat worden. |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Beïnvloeden van gedrag – gang naar het Werkplein vergemakkelijken. |
| Middel | Website Werkplein |
| Moment | Maart 2010 |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | |

2. Ondernemingsverenigingen

Werkgevers zijn een belangrijke doelgroep van het Werkplein. Samen met hen worden mensen begeleid naar werk. Het Werkplein is voor de werkgevers een belangrijke partner bij het vinden van (laaggeschoold) personeel. Het belang van maatschappelijk ondernemen is een aandachtspunt.

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. |
| Middel | Algemene Flyer |
| Moment | juni 2009 – aanhaken bij start bouw. |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Er komt 1 flyer met algemene informatie. Verschijning is echter afhankelijk van budget. |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Nieuwsbrief |
| Moment | <ol style="list-style-type: none"> 1. Februari 2009 – definitief ontwerp exterieur 2. Oktober 2009 – algemene voortgang 3. Januari 2010 – algemene voortgang |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Het is de bedoeling 1 format te maken wat ingevuld kan worden voor diverse doelgroepen. |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Presentatie |
| Moment | Maart 2010 |
| Wie | Projectgroep in overleg met communicatieadviseur |
| Opmerking | |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Openbare bijeenkomsten |
| Moment | <ol style="list-style-type: none"> 1. Juli 2009 – start sloop 2. Januari 2010 – nieuwjaarstoespraak 3. Maart 2010 – opening Werkplein |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Medewerkers worden gezamenlijk op de hoogte gesteld van de voortgang bij mijlpalen |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Ondernemers betrekken bij het Werkplein |
| Middel | Werkbezoeken |
| Moment | Planning maken medio januari. |
| Wie | Projectgroep |
| Opmerking | Vorbereidende werkbezoeken van ondernemers bij medewerkers aan het toekomstige Werkplein en omgekeerd van medewerkers aan de ondernemers |

3. *Onderwijs*

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het onderbrengen van het SOB Westland binnen het Werkplein garandeert, dat in de ketenaanpak voorzien wordt in de inzet van scholing ten behoeve van betere aansluiting van vraag en aanbod. |
| Middel | Regulier overleg |
| Moment | Volgens planning |
| Wie | Projectleider |
| Opmerking | |

4. *Kamer van Koophandel*

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Nieuwsbrief |
| Moment | 4. Februari 2009 – definitief ontwerp exterieur 5. Oktober 2009 – algemene voortgang 6. Januari 2010 – algemene voortgang |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Het is de bedoeling 1 format te maken wat ingevuld kan worden voor diverse doelgroepen. |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Doel is enthousiasmeren en betrokkenheid creëren. |
| Middel | Presentatie |
| Moment | Maart 2010 |
| Wie | Projectgroep in overleg met communicatieadviseur |
| Opmerking | |

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. |
| Middel | Algemene Flyer |
| Moment | juni 2009 – aanhaken bij start bouw. |

| | |
|------------------|--|
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Er komt 1 flyer met algemene informatie. Verschijning is echter afhankelijk van budget. |

5. Burgers

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Niet direct betrokken burgers van Gemeente Westland moeten op de hoogte zijn van het Werkplein. |
| Middel | Websites ketenpartners |
| Moment | Continu actueel houden. |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | |

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Niet direct betrokken burgers van Gemeente Westland moeten op de hoogte zijn van het Werkplein. |
| Middel | Artikelen op de gemeentepagina van de gemeente Westland |
| Moment | Nog nader te bepalen |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | |
| Boodschap / Doel | Het vergroten van de kennis over de inhoud, rol en context van het Werkplein. Niet direct betrokken burgers van Gemeente Westland moeten op de hoogte zijn van het Werkplein. |
| Middel | Website Werkplein |
| Moment | Maart 2010 |
| Wie | Werkgroep communicatie |
| Opmerking | Of de website gemaakt gaat worden is afhankelijk van het budget |

6. Omwonenden Patijnenburg

| | |
|-------------------------|--|
| Boodschap / Doel | De omwonenden van Patijnenburg moeten op de hoogte gesteld worden van de bouwwerkzaamheden en de planning. |
| Middel | Brief gemeente Westland |
| Moment | Mei 2009 – voor aanvang sloop |
| Wie | Projectgroep |
| Opmerking | |

III INTERMEDIAIR

1. Pers

| | |
|-------------------------|---|
| Boodschap / Doel | Op de hoogte brengen en houden van nut, noodzaak en voortgang van het project. Aandachtspunt is dat er niet alleen direct over het Werkplein gecommuniceerd wordt maar dat ook in verwante persberichten, toespraken van wethouders etc. verwezen wordt naar het Werkplein. |
| Middel | Persberichten |
| Moment | Zodra nut en noodzaak aanwezig is. In ieder geval bij mijlpalen en bij verschijnen kadernota participatiebudget. Planning nader te bepalen. Maart 2010 Rondom opening Werkplein publiciteitscampagne – nog nader in te vullen. |
| Wie | Communicatieadviseur / werkgroep communicatie |
| Opmerking | Persgesprek met de wethouder of gearrangeerd interview met een toekomstige klant behoren tot de mogelijkheden. |

Budget

Het communicatiebudget is 40.000 euro.

Begroting voor activiteiten medio januari opstellen.

| DOELGROEPEN INTERN | Stuurgroep | Projectgroep | Werkgroepen Part. Budget | Bedrijfsbureau | Sociale zaken | Consulenten | Uitkeringsadministratie | Medewerkers (indirect betrokken) | Commissie MO | Raad | Medewerkers | OR | Medewerkers |
|---|------------|--------------|--------------------------|-------------------------|---------------|-------------|-------------------------|----------------------------------|--------------|--------|-------------|----|-------------|
| | | | | Afdeling Publieks Zaken | | | | Gemeente Westland | Patijnenburg | UW wer | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | MIDDELEN | | | | | | | | | |
| Overleg met projectleider / groep | x | x | | | | | | | | | | | |
| Regulier (team) overleg | | | | x | x | x | x | | | | x | | x |
| Werkbezoeken | | | | | x | x | x | | | | x | x | x |
| Workshops | | | | | x | x | x | | | | x | | x |
| Gezamenlijke bijeenkomst | x | x | | x | x | x | x | | | | x | | x |
| Websites partners | x | x | x | x | x | x | x | x | | | x | x | x |
| Nieuwsbrief | | | | x | x | x | x | | | | x | x | x |
| Artikelen in huisorganen partners | x | x | x | x | x | x | x | x | | | x | x | x |
| Prijsvraag voor naam Werkplein of Motto | | | | | x | x | x | | | | x | | x |
| Logo en eventueel huisstijl | x | x | | | x | x | x | | | | x | | x |
| Presentatie | | | | | | | | | x | x | | x | |

| DOELGROEPEN EXTERN / INTERMEDIAIR | Sociale Zaken gem. WL | Patijnenburg | CWI | UWV | Ondernemersverenigingen | Onderwijs | Kamer van Koophandel | Burgers | Omwonenden Patijnenburg | Pers |
|--|-----------------------|--------------|-----|-----|-------------------------|-----------|----------------------|---------|-------------------------|------|
| | KLANTEN | | | | | | | | | |
| MIDDELEN | | | | | | | | | | |
| Gezamenlijke bijeenkomst | x | x | x | x | x | x | | x | x | x |
| Websites partners | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Website (onder voorbehoud, afhankelijk van budget) | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Nieuwsbrief | x | x | x | x | x | x | x | | | x |
| Logo en eventueel huisstijl | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Presentatie | | | | | x | x | | | | |
| Flyer met alg. informatie | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Werkbezoeken | | | | | x | x | | | | |
| Brief van de gemeente | | | | | | | | | x | |
| Persberichten | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Persrondeleiding | | | | | | | | | | x |

12.Bijlage 12 Laatste Planning Bouwtraject

PM