



Algemeen Keten Overleg

Rapportage januari t/m april 2009 1^{de} tertaal 2009

Bestemd voor:

- Ministerie SZW
- Ketenpartners



Inhoud

Inhoud	2
1 Conclusies AKO	3
2 Inleiding.....	5
1.1 Invoering integrale dienstverlening	6
1.2 Randvoorwaarden.....	6
3 Resultaten	8
3.1 Klantgerichtheid werkzoekenden en werkgeversgerichtheid	8
3.1.1 Klantgerichtheid werkzoekenden.....	8
3.2 KPI's.....	8
3.3 Realisatie kabinetsdoelstelling	9
4 Voortgang invoering integrale dienstverlening	11
4.1 Invoering integrale dienstverlening.....	11
4.2 Aandacht voor cliëntenparticipatie	13
4.3 Onderzoeken IWI	13
4.3.1 Voortgang van de integrale dienstverlening	13
4.3.2 Regionaal arbeidsmarktbeleid	13
4.4 Minder Werkpleinen, maar wel in een BVG	14
5 Regionalisering Arbeidsmarkt.....	15
6 Realisatie Randvoorwaarden en projecten	17
6.1 Project inburgering	19
7 Coördinatie en structuur van de ondersteuning	20
7.1 Vorming ketenservices.....	20
7.2 Activiteiten coördinatie	21
8 Bijlagen.....	22
8.1 Bijlage: Voortgang integrale dienstverlening	22



1 Conclusies AKO

Het proces van Integrale Dienstverlening is een onomkeerbaar proces geworden: gemeenten en UWV WERKbedrijf zijn vrijwel overal gestart. Wel moeten we concluderen dat het resultaat achterblijft bij de verwachtingen.

In de eerste 4 maanden heeft de invoering van integrale dienstverlening zich verder ontwikkeld, maar niet zo snel als wel gewenst zou zijn. De gemiddelde voortgang over de afgelopen 4 maanden is gestegen van 60% naar 65%.

Op 4 Werkpleinen is de integrale dienstverlening ingevoerd: Assen, Enschede, Hoogeveen en Venlo zijn op de Landkaart groengekleurd. Daarnaast komt op een aantal locaties de integrale dienstverlening niet op gang: Drachten, Emmeloord, Zierikzee, Soest, Arnhem IJsselgemeenten, Ulft en Nieuwe Waterweg Noord.

De economische crisis heeft invloed op de voortgang van de invoering: sommige Werkpleinen hebben de handen vol aan de eerste opvang van werkzoekenden en stagneren bij de ontwikkeling naar integrale dienstverlening. Wel lijkt er een verbetering in de integrale dienstverlening aan werkgevers zichtbaar.

Ook is er ontwikkeling in het aantal gemeenten, betrokken bij de integrale dienstverlening in de Werkpleinen. Nog maar 9% van de gemeenten hebben zich niet aangesloten en die gemeenten vertegenwoordigen slechts 2,6% van het landelijke WWB bestand.

Het AKO, het AKO kernteam en de Programmaraad met de beide stuurgroepen sturen op een versnelling van het proces van samenwerking. De vrijblijvendheid is voorbij: Werkpleinen zullen worden "aangesproken" op de resultaten.

Een belangrijke factor voor een goede samenwerking tussen gemeenten en WERKbedrijf is het lokale management. Als de mt-leden elkaar kunnen vinden en aanvullen dan is een versnelling mogelijk.

Intensivering samenwerking

De samenwerking tussen de G4, de G27 en het WERKbedrijf krijgt verder vorm en heeft, naast de samenwerking op de locaties, vooral invloed op de inrichting van de ondersteuning. Ook hebben partijen elkaar gevonden in onderwerpen als de verruiming van de openingstijden van Werkpleinen

Ketenservices

Het AKO heeft de Programmaraad en 2 stuurgroepen ingericht:

- De Programmaraad heeft een belangrijke beslissing over de ICT genomen: op een Werkplein wordt de infrastructuur van de gemeente gebruikt en de applicaties van het WERKbedrijf.



- De stuurgroep ketenservices ICT heeft een planning opgesteld voor 2009 en werkt aan een planning voor 2010, die de ICT ondersteuning voor alle werkpleinen moet omvatten.
- De stuurgroep dienstverlening heeft de publicatie “Werk aan de Winkel: Aan de slag” laten verschijnen. Dit is een kaderdocument waarmee de lokale vestigingen de ruimte wordt gegeven om de integrale dienstverlening in te voeren.

Met de Programmaraad en de 2 stuurgroepen krijgt de ondersteuning van de Werkpleinen vorm. De stuurgroepen werken op basis van het mandaat van de eigen organisaties en kunnen escaleren naar de Programmaraad.

Het IWI onderzoekt momenteel de vormgeving integrale dienstverlening en wat de kwaliteit van de dienstverlening daarvan is. De klankbordgroep van het eerste onderzoek uit 2008 is opnieuw geformeerd.

Ook de werking van de regionale arbeidsmarkt wordt momenteel door IWI onderzocht.

Over de besteding van de subsidie wordt separaat gerapporteerd.



2 Inleiding

De huidige regering en de ketenpartners hebben een gezamenlijke ambitie. Samen streven we ernaar om 200.000 extra mensen (+ 10.000 extra “nuggers”) op de arbeidsmarkt te laten participeren voor het einde van deze kabinetsperiode in 2011. De ambitie staat door de economische crisis sterk onder druk. Het gaat er nu om de arbeidsmarkt centraal te stellen en de crisismaatregelen te koppelen aan participatiebeleid.

Doelstelling van het AKO is dat eind 2009 door alle Werkpleinen integrale dienstverlening wordt geboden. Dit betekent dat de ambitie is dat voor het einde van dit jaar op alle Werkpleinen de omslag gemaakt moet zijn naar een integrale dienstverlening aan de klanten.

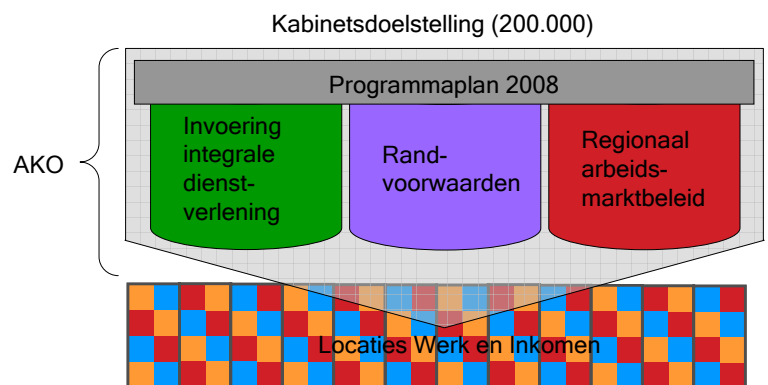
Vooraf de regio en de locaties zijn aan zet bij de ontwikkeling van de integrale dienstverlening en het realiseren van maatwerk richting werkzoekenden en werkgevers. Uiteindelijk gaat het om de gezamenlijke prestaties, waarvoor ketensamenwerking een middel is. De rapportage van de Werkpleinen op de 14 mijlpalen maakt het in combinatie met gegevens over de arbeidsmarkt en klantgerichtheid mogelijk zowel landelijk als regionaal te focussen op de gemeenschappelijke prestaties en op de inhoud van de dienstverlening in relatie tot de (regionale) arbeidsmarktproblematiek.

In de 3^{de} tertaalrapportage van 2008 is melding gemaakt van de intensive samenwerking die gestart is tussen de G4/G27 en het WERKbedrijf. In het 1^e tertaal van 2009 heeft deze samenwerking verder gestalte gekregen door te starten met het gezamenlijk bepalen van kaders voor integrale dienstverlening op lokaal niveau. In het 2^e tertaal 2009 krijgen deze kaders een vertaling naar een wijze van ondersteuning, in samenwerking met het AKO Kernteam, die past bij de urgentie om op 1-1-2010 op alle werkpleinen integrale dienstverlening in uitvoering te hebben.

De ondersteuning vanuit AKO is vormgegeven langs drie pijlers:

- Invoering van integrale en ontschotte ketendienstverlening op basis van de toonkamerprincipes;
- Inrichten van Landelijke Services;
- Regiovorming arbeidsmarktbeleid.

De samenwerking met G4/G27 en het





WERKbedrijf richt zich voornamelijk op de eerste twee pijlers. De visie op integrale dienstverlening en de uitwerking ervan is verwoord in de publicatie van het AKO 'Werk aan de Winkel' uitgave januari 2008 en krijgt een vervolg met de nieuwe publicatie "Werk aan de Winkel: Aan de slag".

Voor de derde pijler ligt de aanjaagfunctie met name bij de VNG.

1.1 Invoering integrale dienstverlening

Eén aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en voor werkgevers in een regio; lef en creativiteit bij het ondersteunen van werkzoekenden naar werk; denken in mogelijkheden en niet in belemmeringen, dat is de kern van de aanpak die in de Toonkamers is ontwikkeld en beproefd. Werken volgens deze principes is de toekomst in de keten van werk en inkomen. Hiervoor bestaan geen blauwdrukken. Het is een manier van werken, een cultuurverandering. Bovendien gaat het bij integrale dienstverlening om minder overdrachtsmomenten en het ontschot kunnen werken.

Het AKO en de G4/G27 en het WERKbedrijf hebben een kernteam ten behoeve van de versnelling en facilitering van de invoering integrale dienstverlening. Zij ondersteunen actief de ketenpartners in de regio's en inspireren waar nodig. Het AKO kernteam sluit daarbij aan bij wat er op de Werkpleinen is ontwikkeld. De inzet richt zich op het oplossen van obstakels op de Werkpleinen, het organiseren van regionale samenwerking voor bijvoorbeeld arbeidsmarktbeleid en het hoog op de lokale agenda houden van de invoering. De locaties blijven zelf verantwoordelijk voor de invoering. Daarnaast verzamelt het kernteam goede ervaringen van integrale dienstverlening van Werkpleinen.

De leermonitor SUWI-landkaart wordt ingezet ter ondersteuning van het leerproces over de voortgang van integrale dienstverlening. Deze maakt op basis van veertien mijlpalen inzichtelijk hoe de voortgang verloopt op alle Werkpleinen. Het ministerie heeft aangegeven graag op basis van deze veertien mijlpalen inzicht te krijgen in de voortgang (zie Hoofdstuk 4)

Voor opleidingen en directe ondersteuning kunnen Werkpleinen gebruik maken van de AKO subsidie.

1.2 Randvoorwaarden

De invoering van integrale dienstverlening stelt hoge eisen aan de (organisatorische) randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden zijn in tien werkgroepen belegd vanuit de programmaorganisatie van de G4, de G27 en Werkbedrijf die in een afsluitende bijeenkomst in december 2008 hun resultaten hebben aangeboden voor gebruik door de Werkpleinen. De thema's zijn Naamgeving 'Werkpleinen', Dienstverleningsconcept (Werkstraat), Wajong/WSW, Jongeren tot 27 jaar, Ouderen 45+, Werkgeversaanpak, Wijkaanpak, Indicatoren, Multichanneling en Ketenacademie. De gehanteerde thema's zijn overgenomen op de website samenvoordeklant.nl en daar worden de gepresenteerde resultaten sindsdien online aangeboden.



In het 1^e tertaal is een start gemaakt om op regionaal niveau naar samenhang in de ondersteuning te zoeken. Belangrijk aspect van het wetslagen is de (regionale/lokale) gezamenlijkheid op het gebied van het arbeidsmarktbeleid/werkgeversbenadering. Om hierin tot voortgang te komen zet het AKO-kernteam dit voortdurend hoog op de agenda van de lokale Werkpleinen. Dit maakt noodzakelijk dat ook de landelijke ondersteuning aansluit op de lokale en regionale behoefte. Het AKO kernteam heeft in het 1^e tertaal 2009 nadrukkelijk een bijdrage geleverd om dit tot stand te brengen.

Leeswijzer

In deze rapportage wordt over de periode januari tot en met april 2009 toegelicht hoe invulling wordt gegeven aan het programmaplan van 2009.

De hoofdstukken van deze rapportage zijn als volgt opgebouwd:

- *In het eerste hoofdstuk zijn de conclusies weergegeven.*
- *In dit hoofdstuk is de context van deze rapportage geschetst.*
- *In het volgende hoofdstuk wordt weergegeven wat de bereikte resultaten zijn met betrekking tot klantgerichtheid, werkgeversgerichtheid, KPI's en standcijfers.*
- *Daarna wordt toegelicht wat de stand van zaken is van de invoering van integrale dienstverlening.*
- *Vervolgens worden de bereikte resultaten van het regionaliseren van de arbeidsmarkt en de randvoorwaardelijke thema's toegelicht.*
- *Als laatste wordt ingezoomd op de coördinatie- en ondersteuningsactiviteiten van AKO.*

Bronnen

- *SUWI-landkaart*
- *BVG-monitor, CWI*
- *Onderzoek klantgerichtheid AKO*
- *UWV PC&K informatiebeheer*



3 Resultaten

3.1 Klantgerichtheid werkzoekenden en werkgeversgerichtheid

3.1.1 Klantgerichtheid werkzoekenden.

In het eerste tertaal 2009 heeft het AKO de periode van ontwikkeling en verbetering van de twee meetinstrument, te weten klant- en werkgeversgerichtheid, afgesloten om vervolgens de aandacht te richten op de borging van de meetinstrumenten in de keten. Met de huidige meetinstrumenten kunnen onder zowel werkzoekenden als werkgevers valide metingen worden uitgevoerd. Daarnaast is beoogd te bereiken dat het één ketenbrede gedragen wijze van meten is die voldoende houvast biedt aan werkpleinen om te werken aan de klant- en werkgeversgerichtheid. Met de huidige meetmethode is het niet langer nodig de Klantgerichtheidsmonitor WW Werk en de Verbetermeter werkzoekenden CWI uit te voeren. Het UWV zal vanaf het eerste tertaal 2009 de Klantgerichtheidsmonitor WW Werk stopzetten en de Verbetermeter werkzoekenden CWI zal vanaf het tweede kwartaal worden stopgezet. Hiermee worden klanten niet meer dan noodzakelijk belast met een diversiteit aan meetonderzoeken in dezelfde keten.

De vijf klantprincipes Klantgerichtheid zijn vastgesteld: Bereikbaarheid & Toegankelijkheid, Persoonlijke aandacht, Maatwerk, Tijdigheid en Duidelijkheid. Met deze klantprincipes zal over het 2e en 3e tertaal 2009 een meting klantgerichtheid worden uitgevoerd.

Ook voor het meten van de werkgeversgerichtheid zijn vijf principes vastgesteld: Betrouwbaarheid, Professionaliteit, Daadkracht, Toegankelijkheid en Flexibiliteit. In 2009 zal één meting werkgeversgerichtheid worden uitgevoerd.

Vanwege het continueren van de (kwaliteit van de) metingen en verspreiding van de uitkomsten is het UWV, Divisie K&S, namens de keten belast met de uitvoering van de metingen. Vanuit de keten wordt een begeleidingsgroep ingericht.

3.2 KPI's

Uitstroom naar werk

	Streefwaarde	realisatie	percentage
Werkzoekenden uitgestroomd naar werk	76.173	71.686	94,1%
Met indicering WW		62.608	
Met indicering WWB		6.533	
Niet uitkeringsgerechtigden		2.545	



Preventie en frictie WW

	Streefwaarde	Realisatie	Percentage
Preventie	7.192	3.913	54,4%
Frictie	19.288	30.718	159,3%

Preventie WW: Aantal bij UWV ingeschreven klanten dat het werk heeft hervat voor de 1^e WW dag, waardoor er geen recht op WW tot stand komt

Frictie werkloosheid: Kortdurende werkloosheid (3 maanden of korter).

Bron: voortgang/verantwoording april 2009 UWV Divisie Werkbedrijf

3.3 Realisatie kabinetsdoelstelling

De doelstelling van het huidige kabinet is om van ultimo 2006 tot aan ultimo 2010 210.000 extra werkzoekenden aan het werk te hebben. Realisatie hiervan kan:

1. door te zorgen dat een zo klein mogelijk deel van de instroom aanspraak maakt op een uitkering. Het is lastig om hierover zuivere cijfers samen te stellen. Wel kan eenvoudig het verloop van het aantal niet werkende werkzoekenden inzichtelijk worden gemaakt.
2. door te zorgen dat de uitstroom uit een uitkering wordt vergroot. Dit kan eenvoudig inzichtelijk worden gemaakt door het verloop van de standcijfers inzichtelijk te maken. Zie Tabel 2 Recente standcijfers voor de huidige stand van zaken

De onderstaande cijfers geven dat het bereiken van de doelstellingen niet gaat lukken. De verslechtering van de economie begint steeds duidelijker door te klinken in de arbeidsmarkt. De situatie is behoorlijk verslechterd sinds eind 2008 en dit zet naar verwachting door. De doelstellingen voor eind 2010 raken hiermee steeds verder uit het zicht.

Tabel 2 Recente standcijfers¹²³⁴

¹ Bron: CWI Nieuwsflits arbeidsmarkt november 2008

² Bron: Cijfers en trends UWV, oktober 2008

³ AG betreft IVA, WGA, WAO, WAZ en Wajong

⁴ Bron: CBS Statline: "Ketenprestatie-indicatoren: preventiequote WWB en uitstroomquote WWB"



Standcijfers (x 1000)	Ultimo 2006	Ultimo 2007	Ultimo 2008	Ultimo maart 2009	Vershil t.o.v. ultimo 2006
Aantal niet-werkende	554	458	417	464	90
Aantal WW uitkeringen ⁵	249	192	179	198	51
Aantal AG uitkeringen ⁶	861	844	841	833	28
Aantal WWB uitkeringen (<65) ⁷	301	274	270	284	17
Aantal Nuggers	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.

Ultimo maart 2009 is het aantal WW-/AG-ers t.o.v. ultimo 2006 met ca. 79.000 gedaald en dat is 40% van de reductiedoelstelling. Voor de WWB is het bestand gedaald met ca. 17.000 en dat is 23% van de reductiedoelstelling⁵. Uitgaand van het bestand aan niet-werkende werkzoekenden is dat gereduceerd met 90.000 en dat is 45% van de doelstelling.

⁵ VNG heeft afspraken gemaakt over afname WWB bestand/participatie en van Nuggers:
 - omvang WWB bestand in 2011: 227.000 WWB-ers
 - participatie nuggers: 25.000
 Bron: Bestuursakkoord VNG – SZW



4 Voortgang invoering integrale dienstverlening

4.1 Invoering integrale dienstverlening

De uitvraag voor de voortgang integrale dienstverlening (SUWI landkaart) voor het eerste tertaal 2009 is in de eerste week van mei gestart. Het is de vierde uitvraag waarbij gedurende enkele weken Werkpleinen hun voortgang kunnen actualiseren. Elk Werkplein wordt dan gevraagd naar de voortgang op 14 mijlpalen. Hun antwoord plaatst hen voor elke mijlpaal in 1 van de 4 categorieën: 0-32%, 33-66%, 67-99% en 100%. Op het moment van schrijven hebben 98 van de 125 Werkpleinen gerapporteerd. In tabel 3 wordt voor elke mijlpaal aangegeven hoeveel Werkpleinen in de 4 categorieën vallen. Bijvoorbeeld voor de eerste mijlpaal "Alle ketenpartijen (alle gemeenten) betrokken" hebben 106 Werkpleinen 100% gescoord, 17 Werkpleinen 67-99% en 2 Werkpleinen 33-66%.

Tabel 3 Scoreverdeling per mijlpaal

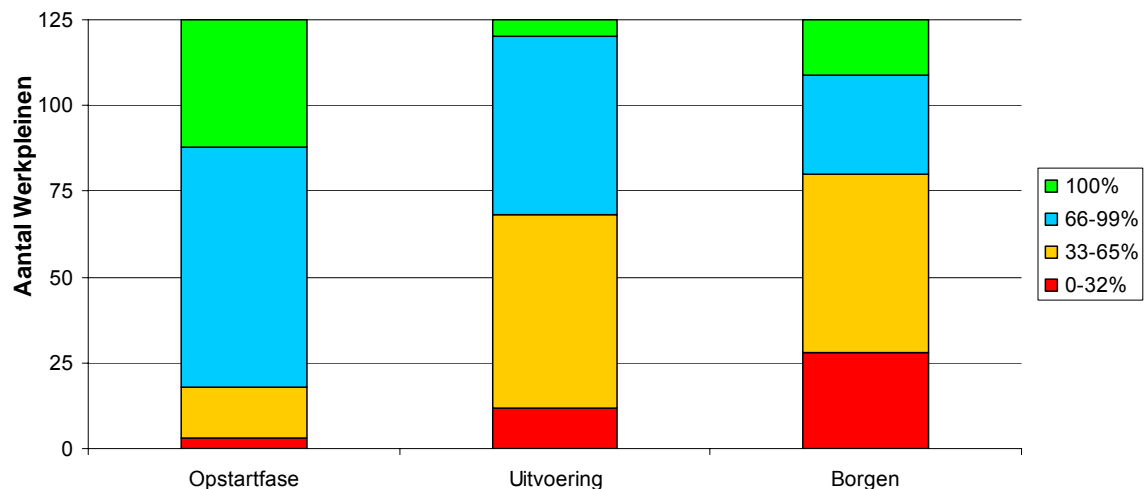
fase	mijlpaal	gemiddelde		Niet		In ontwikkeling		gedeeltelijk		volledig	
Gemiddelde score (totaal)		125	65%	7	6%	53	42%	61	49%	4	3%
Samenwerking starten	Alle ketenpartijen (alle gemeenten) betrokken	94%		0	0%	2	2%	17	14%	106	85%
Visie ontwikkelen	Arbeidsmarktanalyse beschikbaar	89%		2	2%	5	4%	23	18%	95	76%
Visie ontwikkelen	Visie en doelstellingen vastgesteld	70%		7	6%	25	20%	40	32%	53	42%
Ketenjaarplan maken	Ketenjaarplan vastgesteld	73%		9	7%	21	17%	30	24%	65	52%
Betrokkenheid creëren	Gezamenlijk marktwerkingsplan	63%		9	7%	30	24%	48	38%	38	30%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkzoekende	64%		7	6%	37	30%	38	30%	43	34%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkgevers	68%		4	3%	34	27%	36	29%	51	41%
Realiseren	LWI-MT portefeuille verdeling	52%		29	23%	29	23%	33	26%	34	27%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkzoekende	71%		7	6%	17	14%	50	40%	51	41%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkgever	80%		4	3%	11	9%	38	30%	72	58%
Realiseren	Ontschotte en enkelvoudige kanalen	46%		30	24%	32	26%	47	38%	16	13%
Realiseren	Integrale teams	53%		13	10%	44	35%	47	38%	21	17%
Realiseren	Ketenbrede werkplekken en applicaties	43%		31	25%	40	32%	38	30%	16	13%
Borgen	(Klant)verbetercyclus geïmplementeerd	41%		28	22%	52	42%	29	23%	16	13%

Op verzoek van het ministerie is met tabel 4 nog een tweede tabel toegevoegd op basis van dezelfde uitvraag. Hierin zijn de mijlpalen in drie groepen verdeeld.

- opstarten (mijlpaal 1 t/m 3)
- uitvoeren (mijlpaal 4 t/m 13)
- borgen (mijlpaal 14)

Een Werkplein valt nu voor elke groep van mijlpalen in 1 van de 4 categorieën. Dit in tegenstelling tot de weergave met individuele mijlpalen in tabel 3. Bijvoorbeeld, voor de mijlpalengroep "Opstarten":

- 37 Werkpleinen staan op 100% (groen)
- 70 Werkpleinen scoren gemiddeld tussen 66% en 99% (blauw)
- 15 Werkpleinen scoren gemiddeld tussen 33% en 65% (geel)
- 3 Werkpleinen scoren gemiddeld tussen 0% en 32% (rood)

**Tabel 4 Scoreverdeling per fase**

Er is een ambitieuze doelstelling gezet voor eind 2009: alle Werkpleinen moeten aan alle klanten integrale dienstverlening leveren. Hiervoor moet in de komende 8 maanden nog hard gewerkt worden. Tabel 4 laat zien dat twee Werkpleinen (Soest en Roermond) nog vrijwel niets ondernomen hebben rondom integrale dienstverlening. Het overgrote deel van de 125 Werkpleinen geeft wel aan klaar of bijna klaar te zijn met de opstartfase (107 Werkpleinen) en belangrijke stappen te ondernemen in de uitvoering (113 Werkpleinen). Bijna de helft (57 Werkpleinen) geeft aan bijna klaar te zijn en 5 Werkpleinen hebben de implementatie afgerond. 90% van alle Werkpleinen is daadwerkelijk begonnen met het bieden van dienstverlening door middel van integrale teams. 55% is hiermee in een gevorderd stadium.

De voortgang gaat gestaag verder. In het afgelopen tertaal is de gemiddelde voortgang over alle Werkpleinen gestegen van 60% eind december naar 65% nu. Eind augustus gaven de Werkpleinen aan op 57% te zijn van de invoering. Dat betekent dat in de afgelopen 8 maanden een voortgang van 8 procentpunten is geboekt. Om de doelstellingen te halen zal in de komende 8 maanden een sprong van 35 procentpunten gemaakt moeten worden.

In het 1^e tertaal 2009 zijn veel extra gemeenten betrokken bij de invoering van integrale dienstverlening. Sinds begin 2009 hebben 10 extra gemeenten zich aangesloten bij een Werkplein, waardoor nu nog maar 43 gemeenten niet betrokken zijn. Dit betreft ongeveer 9% van de gemeenten. Qua (WWB)volumen is dit deel nog kleiner. Afgezet tegen het WWB-bestand representeren de niet-deelnemende gemeenten ca. 2,6% van het totale WWB-bestand. Het totale WWB-bestand bedroeg ca. 271.000 eind maart 2009. Het aantal WWB-ers van de 43 gemeenten die nog niet in een Werkplein deelnemen bedroeg ongeveer 7.000.



Het kernteam werkt vanuit een regionale aanpak om de invoering van integrale dienstverlening aan te jagen. Hun observaties op de Werkpleinen laten een beeld zien dat aansluit bij bovenstaande rapportage: ongeveer twee derde van de Werkpleinen werkt hard aan de realisatie van integrale dienstverlening. Bij ongeveer 20% blijft de ontwikkeling achter en is soms zelfs sprake van teruggang. De economische teruggang maakt dat Werkpleinen waar de samenwerking nog pril was een pas op de plaats lijken te maken. Het ook in de vorige rapportage gesignaleerde verschil tussen koplopers en achterblijvers wordt hierdoor groter. Bij Werkpleinen waarvan de sluiting is voorgenomen is deze tegenstelling nog sterker: ongeveer tweederde is goed op weg met de invoering en stuurt aan op een doorstart als satelliet van een andere vestiging. Bij ongeveer een derde is het aanleiding voor een stagnerende invoering. Onverminderd belangrijk is een goed functionerende samenwerking van het management van het Werkplein. Dit blijkt keer op keer de belangrijkste succesfactor voor integrale dienstverlening. Kunnen de MT-leden elkaar vinden en elkaar aanvullen, dan is een versnelling mogelijk.

4.2 Aandacht voor cliëntenparticipatie

In overleg met de landelijke cliëntenraad is afgesproken in de formulering van de mijlpalen meer nadruk te leggen op het organiseren van cliëntenparticipatie. Dit heeft uiteindelijk geleid tot het herformuleren van mijlpaal 14. De nieuwe tekst luidt: *“Het MT-Werkplein toetst frequent op basis van KPI's en klantmetingen de voortgang in resultaten, werkt actief aan de totstandkoming en werking van cliëntenparticipatie en borgt de uitwerking en implementatie van verbetervoorstellen.”*

4.3 Onderzoeken IWI

4.3.1 Voortgang van de integrale dienstverlening

Het IWI komt binnenkort met een nieuw onderzoek naar de borging van integrale dienstverlening op Werkpleinen. Dit kan gezien worden als een vervolg op het IWI-onderzoek ‘Verder op weg naar Integrale Dienstverlening’ uit november 2008. In de volgende rapportage zal hieraan uitgebreid aandacht worden besteed.

4.3.2 Regionaal arbeidsmarktbeleid

In de eerste fase is onderzocht welke plannen en initiatieven er zijn om te komen tot een regionale samenwerking met als oogmerk een effectievere match tussen arbeidsvraag en arbeidsaanbod.

In de tweede fase wordt gekeken of de plannen en intenties zijn vertaald naar concrete samenwerking tussen verschillende partijen in de regio.



4.4 Minder Werkpleinen, maar wel in een BVG

Door de in het regeerakkoord afgesproken bezuiniging van €190 miljoen, zal het aantal geplande bedrijfsverzamelgebouwen van 130 niet gehaald worden. Het WERKbedrijf heeft in november een voorgenomen besluit aangekondigd dat het uiteindelijk nog in 97 locale Werkpleinen zal participeren. Ongeveer 20 van deze 33 vestigingen bekijkt of het mogelijk is als satelliet van een andere vestiging een doorstart te maken.



5 Regionalisering Arbeidsmarkt

In het eerste tertaal werd duidelijk dat de arbeidsmarktsituatie per regio sterk verschilt. Vooral in de regio's Zuid Oost Brabant, Noord Oost Nederland en Limburg loopt de werkloosheid sterk op. Met name sectoren als de metaal, bouw en transport kampen met vraaguitval en zijn gedwongen om personeel tijdelijk minder te laten werken (via WTV en deeltijd WW) of te ontslaan. Toch is er nog steeds dynamiek: er blijven vacatures gemeld en vervuld worden. De verwachting is wel dat na de zomer de werkloosheid sterk zal oplopen als gevolg van het op de markt komen van schoolverlaters en verdere ontslagen. De kunst voor gemeenten en UWV Werkbedrijf op de Werkpleinen is dan ook om zo veel mogelijk kansen te blijven pakken. Door middel van regionaal arbeidsmarktbeleid ontstaat meer inzicht in de bewegingen, kansen en bedreigingen op de regionale arbeidsmarkt.

In het 1e tertaal is door VNG, Divosa en UWV via diverse kanalen (websites, AKO kernteam, bijeenkomsten) breed aandacht gegeven aan de masterclass regionaal arbeidsmarktbeleid. De masterclass kan aangevraagd worden door (of namens een of meerdere) gemeentelijke ambassadeurs om:

- heldere, gezamenlijke ambities in het netwerk van werk, scholing en inkomen te formuleren;
- (meer) focus aan te brengen op de aanpak van regionale knelpunten;
- verbindingen te leggen tussen bestuur, beleid en uitvoering van het regionaal arbeidsmarktbeleid.

Een onafhankelijke procesbegeleider begeleidt de relevante regionale partijen (bestuurders, beleidsondersteuners en uitvoerders van gemeenten, UWV Werkbedrijf, onderwijs en ondernemers) in dit proces. Op dit moment worden masterclasses voorbereid en uitgevoerd in de regio Rijnmond, Noord Holland, Utrecht/Zeist en Breda. In deze masterclasses wordt ook specifiek aandacht besteed aan de effecten van de economische crisis op de beleidsmatige prioriteiten en de gevolgen voor de uitvoering.

Aanvullend hierop worden ook afspraken gemaakt met de landelijke sociale partners. Op 20 mei hebben VNG en sociale partners afgesproken dat gemeenten en sociale partners/sectoren intensiever gaan samenwerken en het Participatiebudget, ESF en private (O&O) middelen beter gaan combineren. Het UWV heeft zich hierbij aangesloten met de afspraak om ook re-integratiemiddelen in te zetten. De wethouders van de 30 grote arbeidsmarktregio's zullen in samenwerking met de overige wethouders in de regio nieuwe initiatieven tot stand brengen om het vraagstuk van de groeiende werkloosheid krachtig aan te pakken.



Daarnaast wordt gezocht naar specifieke arrangementen om jongeren fit te houden voor de arbeidsmarkt. SZW, VNG en sociale partners proberen op korte termijn tot afspraken te komen over het op korte termijn beschikbaar stellen van extra leerwerk- en stageplekken voor jongeren die als gevolg van de economische crisis geen plek kunnen vinden op de arbeidsmarkt. Het gaat erom de crisismaatregelen te verbinden met het participatiebeleid, de korte termijn aan de langere termijn koppelen. De vergrijzing gaat onverminderd door.



6 Realisatie Randvoorwaarden en projecten

In vervolg op de activiteiten die in het 3^e tertaal van 2008 zijn ondernomen zijn in het 1^e tertaal 2009 de AKO werkgroepen afgebouwd en zijn de activiteiten - waar nodig - ondergebracht bij de projectgroepen G4/G27/WERKbedrijf en de stuurgroep dienstverlening.

De werkgroep ICT (Vidi) en de werk- en projectgroep Multichanneling zijn ondergebracht bij de stuurgroep ketenservices ICT.

De klankbordgroep regionaal arbeidsmarktbeleid onder leiding van de VNG is gestart met het organiseren van masterclasses.

De aansturing van de projecten vindt nu plaats in de stuurgroep dienstverlening . Dit was voorheen het directeuren overleg G4/WERKbedrijf. Dit overleg is uitgebreid met 2 vertegenwoordigers van de G27/Divosa commissie ketensamenwerking en vormt de stuurgroep dienstverlening.

Alle partijen hebben geparticipeerd in de uitwerking van de projectgroepen op basis van de volgende voorwaarden:

- Een actieve inbreng met “gesloten beurs”
- Commitment met de uitwerking: de ketenpartijen stemmen in met de uitkomst en hebben een inspanningsverplichting
- De invoering gebeurt op basis van de eigen lijnverantwoordelijkheid
- Een voortvarende aanpak

Voortgang projecten:

De verschillende projectgroepen zijn met voorstellen gekomen over de volgende onderwerpen:

- ✓ de gezamenlijke communicatie en duiding van de aard van de samenwerking
- ✓ het dienstverleningsproces klant-werkzoekende;
- ✓ het dienstverleningsproces klant-werkgever;
- ✓ de gezamenlijke ICT/ Multichanneling;
- ✓ de gezamenlijke prestatie- en verantwoordingsindicatoren;
- ✓ de gezamenlijke benadering van de klantgroep: Wsw/Wajong;
- ✓ de gezamenlijke benadering van de klantgroep: Jongeren;
- ✓ de gezamenlijke benadering van de klantgroep: 45+;
- ✓ de gezamenlijke inzet in de krachtwijken;
- ✓ de ontwikkeling van een gezamenlijke ‘ketenacademie’.



De Stuurgroep Dienstverlening (en de voorloper: het directeurenoverleg G4/werkbedrijf) heeft de voorstellen beoordeeld en verwerkt tot een zogenaamd kaderdocument. De stuurgroep heeft de uitgangspunten ook besproken met de Divosa Commissie Ketensamenwerking en Grote Gemeenten van Divosa en samen is besloten om de samenwerking voort te zetten op basis van de uitgangspunten in het kaderdocument. Het doel is om uiterlijk per 1-1-2010 de integrale dienstverlening op alle Werkpleinen in Nederland in te voeren. Het kaderdocument is verzonden aan de MT'n van alle Werkpleinen en aan alle Divosa leden.

In het Kaderdocument integrale dienstverlening op lokaal niveau is onder andere de missie van de Werkpleinen is vastgesteld:

“Wij zorgen er voor dat onze klanten direct slagen of aan de slag gaan”

Ook worden de basisprincipes voor de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers geformuleerd. Vervolgens komen achtereenvolgens aan de orde: de prestatie-indicatoren, Multichanneling, de Ketenacademie, Naamgeving “Werkpleinen” en Wajong/WSW-Jongeren-Wijkaanpak-Ouderen 45+.

Het document geeft kaders, maar ook ruimte voor Werkpleinen om die in te vullen.

De communicatie over het kaderdocument is in handen van het AKO kernteam. Daarbij is onder andere besloten:

- Alle MT-leden van de Werkpleinen krijgen het document toegestuurd met een aanbiedingsbrief.
- Er wordt een film gemaakt waarin de verantwoordelijke bestuurders en leden van de Commissie Ketensamenwerking aan het woord komen en een toelichting geven.
- Er komt een boekje, als vervolg op Werk aan de Winkel: in de uitgave komt informatie over het kaderdocument, handreikingen, mandatering, ICT, etc.
- In regionale bijeenkomsten voor MT-leden en voor de serviceteams wordt het kaderdocument toegelicht.
- Het document wordt via de bekende kanalen verspreid: Ketenjournaal, samenvoordeklant.nl, Divosa website, UWV en UWV WERKbedrijf berichten.



6.1 Project inburgering

Een van de doelstellingen van het Deltaplan Inburgering is het versterken van de relatie inburgering en participatie, waaronder re-integratie. Een van de acties die hieruit voortvloeit, is het gezamenlijke project Inburgering van de Minister van WWI met het AKO (Deelplan 'Duaal met re-integratie'). Het is gericht op de integratie van inburgering in de (integrale) dienstverlening in de keten van werk en inkomen. In het deelprojectplan is uitgewerkt op welke wijze een zestal locaties innovatietrajecten werken aan de verankering van inburgering in de dienstverlening binnen de keten van werk en inkomen. De doelstelling is om deze dienstverlening te verbeteren en binnen de pilots hier ervaring mee op te doen. Het gaat zowel om kwalitatieve verbeteringen als het verbeteren van de re-integratie resultaten. Voor de uitvoering van het project is een landelijke projectleider bij het AKO aangesteld.

Met de pilots bouwt het AKO samen met de Minister van WWI aan een aantal best practices. De pilots lopen door tot en met het 3e kwartaal van 2009, waarna in het vierde kwartaal de kennistransfer van de geleerde lessen over de werkpleinen plaatsvindt. De vraagstukken die in de pilots aan de orde komen zijn in het licht van de integrale dienstverlening herkenbaar. Het gaat om zaken als klantherkenning, geïntegreerde intake en diagnose, dualiteit van trajecten en aansluiting bij werkgeversbenadering. Belangrijke winst van het inbedden van de dienstverlening aan werkzoekende inburgeraars op de werkpleinen is dat hij of zij sneller aan het werk komt. Ook Over de resultaten van de pilots tot dusver wordt een aparte voortgangsrapportage geschreven voor het ministerie VROM/WWI. Deze is terug te vinden op het kennisplatform "Participatie & Inburgering" op de website www.samenvoordeklant.nl.



7 Coördinatie en structuur van de ondersteuning

7.1 Vorming ketenservices

Programmaraad

Ketenservices wordt vormgegeven door de Programmaraad. In de Programmaraad hebben alle ketenpartijen op het niveau van voorzitter/directeur of lid van de raad van bestuur zitting. Bovendien maakt het AKO ook deel uit van de Programmaraad. Onder de Programmaraad zijn 2 stuurgroepen actief: de stuurgroep dienstverlening en de stuurgroep ketenservices ICT.

Stuurgroep dienstverleningsbeleid.

De stuurgroep wordt gevormd door het directeurenoverleg G4/WERKbedrijf, aangevuld met 2 vertegenwoordigers van de Commissie Ketensamenwerking van Divosa. Het "kaderdocument integrale dienstverlening op lokaal niveau" is vastgesteld en verspreid. Daarnaast wordt gewerkt aan de stappen die nodig zijn om integrale dienstverlening op 1-1-2010 ingevoerd te hebben en de mogelijke stappen die in 2010 genomen moeten worden. Daarbij denkt de stuurgroep aan de minimale eisen die aan het gebruik van de naam Werkplein verbonden moeten worden.

Stuurgroep ketenservices ICT.

In de stuurgroep, die voorgezeten wordt door een lid van de raad van bestuur van UWV, is een groot aantal ketenpartijen vertegenwoordigd: CP-ICT, BKWI, Wigo4it, UWV WERKbedrijf, commissie ketensamenwerking van Divosa. De stuurgroep heeft een aantal principiële beslissingen over ICT op Werkpleinen genomen die door de Programmaraad zijn bevestigd. In een Werkplein wordt gewerkt op de infrastructuur van de gemeente, met de applicaties van het WERKbedrijf aan de kop van het proces. Na het vaststellen van deze uitgangspunten is de stuurgroep het eerste tertaal bezig geweest met de inventarisatie op alle Werkpleinen. Er is een planning gemaakt tot 2010 en er is gewerkt aan het uitbreiden van de aansluitingsvoorwaarden voor de applicaties. De verwachting is dat steeds meer gemeenten kunnen werken met de WERKbedrijf applicaties aan de kop van het proces.



7.2 Activiteiten coördinatie

- Het AKO heeft werkbezoeken afgelegd bij de werkpleinen in Tilburg, West Friesland, Oost Groningen en samen met de Staatssecretaris in Assen
- Het AKO heeft samen met de MBO-Raad een werkbezoek afgelegd bij het Da Vinci College in Dordrecht.
- In maart is er een bestuurlijk overleg geweest met de Staatssecretaris
- Afstemming heeft plaats gevonden met (ambtelijke) vertegenwoordigers van de LCR, IWI, RWI, Ministerie SZW en MBO-Raad.



8 Bijlagen

8.1 Bijlage: Voortgang integrale dienstverlening

In de onderstaande grafieken wordt weergegeven hoe de stand van zaken is op de afzonderlijke mijlpalen. In de onderste grafiek staat aangegeven wat het verschil is met het derde tertaal 2008.

Overzichten Mijlpalen met scoreverdeling - Regio landelijk - Actuele status

fase	mijlpaal	gemiddelde	Niet	In ontwikkeling	gedeeltelijk	volledig
Gemiddelde score (totaal)		125 65%	7 6%	53 42%	61 49%	4 3%
Samenwerking starten	Alle ketenpartijen (alle gemeenten) betrokken	94%	0 0%	2 2%	17 14%	106 85%
Visie ontwikkelen	Arbeidsmarktanalyse beschikbaar	89%	2 2%	5 4%	23 18%	95 76%
Visie ontwikkelen	Visie en doelstellingen vastgesteld	70%	7 6%	25 20%	40 32%	53 42%
Ketenjaarplan maken	Ketenjaarplan vastgesteld	73%	9 7%	21 17%	30 24%	65 52%
Betrokkenheid creëren	Gezamenlijk marktwerkingsplan	63%	9 7%	30 24%	48 38%	38 30%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkzoekende	64%	7 6%	37 30%	38 30%	43 34%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkgevers	68%	4 3%	34 27%	36 29%	51 41%
Realiseren	LWI-MT portefeuille verdeling	52%	29 23%	29 23%	33 26%	34 27%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkzoekende	71%	7 6%	17 14%	50 40%	51 41%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkgever	80%	4 3%	11 9%	38 30%	72 58%
Realiseren	Ontschot en enkelvoudige kanalen	46%	30 24%	32 26%	47 38%	16 13%
Realiseren	Integrale teams	53%	13 10%	44 35%	47 38%	21 17%
Realiseren	Ketenbrede werkplekken en applicaties	43%	31 25%	40 32%	38 30%	16 13%
Borgen	(Klant)verbetercyclus geïmplementeerd	41%	28 22%	52 42%	29 23%	16 13%

Verandering tov derde tertaal 2008

fase	mijlpaal	gemiddeld	Niet	In ontwikkeling	gedeeltelijk	volledig
Gemiddelde score (totaal)		5%	-2 -1%	-8 -7%	7 6%	3 2%
Samenwerking starten	Alle ketenpartijen (alle gemeenten) betrokken	2%	0 0%	-1 0%	-4 -3%	5 4%
Visie ontwikkelen	Arbeidsmarktanalyse beschikbaar	2%	0 0%	-2 -2%	-4 -4%	6 5%
Visie ontwikkelen	Visie en doelstellingen vastgesteld	4%	-1 0%	-4 -3%	-2 -2%	7 5%
Ketenjaarplan maken	Ketenjaarplan vastgesteld	4%	-2 -2%	-5 -4%	1 1%	6 5%
Betrokkenheid creëren	Gezamenlijk marktwerkingsplan	4%	-1 -1%	-8 -6%	5 4%	4 3%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkzoekende	3%	-3 -2%	1 1%	-2 -2%	4 3%
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkgevers	5%	-2 -2%	-6 -5%	-1 -1%	9 7%
Realiseren	LWI-MT portefeuille verdeling	6%	-6 -5%	-2 -2%	1 0%	7 5%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkzoekende	8%	-4 -3%	-10 -8%	1 1%	13 11%
Realiseren	Eén aanspreekpunt voor werkgever	7%	-3 -3%	-7 -5%	-3 -3%	13 11%
Realiseren	Ontschot en enkelvoudige kanalen	5%	-6 -5%	-2 -1%	3 3%	5 4%
Realiseren	Integrale teams	5%	-2 -2%	-6 -5%	2 2%	6 5%
Realiseren	Ketenbrede werkplekken en applicaties	6%	-6 -5%	-3 -2%	3 2%	6 5%
Borgen	(Klant)verbetercyclus geïmplementeerd	2%	-2 -2%	0 0%	-1 -1%	3 3%

In het algemeen valt te zien dat de ingevulde percentages lager worden voor een latere fase, zoals je zou verwachten. Toch zijn er bijvoorbeeld veel Werkpleinen die aangeven de resultaten volledig geborgd te hebben, maar die met de implementatie nog niet helemaal klaar zijn. Dat lijkt vreemd, maar in de praktijk kan dat bijvoorbeeld betekenen dat nog niet alle gemeente zijn aangesloten, maar dat men wel een goede verbetercyclus heeft geïmplementeerd. Dat is dan een kwestie van interpretatie.