

**WSP RIJNMOND
VOOR WERKGEVERS
MET EEN SOCIAAL HART**

Uitvoeringsplan SUWI

Arbeidsmarktregio Rijnmond

2022 - 2025

**WIJ WILLEN LATEN ZIEN
DAT IEDEREEN VAN WAARDE IS.
DAT IEDEREEN MEETELT.**

**EEN SOCIALE, INCLUSIEVE
EN DIVERSE ARBEIDSMARKT.
WIJ WILLEN LATEN ZIEN
DAT HET MOGELIJK IS.**

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Samenvatting	4
Hoofdstuk 1 Uitvoeringsplan arbeidsmarktregio Rijnmond	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Deelnemers	8
1.3 Kenmerken van onze arbeidsmarktregio	9
1.4 Samenwerkingsvormen	10
Hoofdstuk 2 Werkgeversdienstverlening	11
2.1 Ambitie en doel	11
2.2 Organisatie van de regionale samenwerking werkgeversdienstverlening langs het coördinatiemodel	13
2.2.1 Naamgeving van de regionale werkgeversdienstverlening	14
2.3 Financiering van de regionale samenwerking werkgeversdienstverlening	15
2.4 Evaluatie en ontwikkeling van de regionale samenwerking werkgeversdienstverlening	15
2.5 Jaarlijkse ontwikkelingsplan	16
2.6 Jaarlijkse evaluatie en halfjaarlijkse update ontwikkeling	17
2.7 Overlegstructuur op 3 niveaus	17
Hoofdstuk 3 Social Return	19
3.1 Doelstellingen	19
3.2 Organisatie van de uitvoering / stand van zaken	19
3.3 Opgaven voor de komende jaren	20
3.4 Monitoring en borging	22
3.5 Middelen en capaciteit	22
Hoofdstuk 4 HalloWerk	23
4.1 Inleiding	23
4.2 HalloWerk	23
4.2.1 Wat is het?	23
4.2.2 Wat is de meerwaarde?	24
4.3 Transformatie van HW-team WSPR naar clustergemeenten	24
4.4 Doelgroepen	25
4.5 Doelstellingen	25
4.5.1 Kwantitatief	25

4.5.2	Kwalitatief	26
4.6	Resultaten tot nu toe	26
4.7	Kwaliteit	27
4.8	Jaarlijks operationeel uitvoeringsplan HW	27
4.9	Overlegstructuur	28
4.9.1	Operationeel niveau	28
4.9.2	Tactisch niveau	28
4.9.3	Strategisch niveau	28
4.10	Evaluatie uitvoering HW-dienstverlening	29
4.11	Middelen (financiën)	29
 Bijlagen		
Bijlage 1	Regionale thema “Match”	30
Bijlage 2	Regionale thema “Herkenbaarheid”	33
Bijlage 3	Regionale thema “Harmonisatie”	36
Bijlage 4	Regionale thema “Transparantie”	38

SAMENVATTING

De clustergemeenten, centrumgemeente en het UWV werken in de arbeidsmarktregio Rijnmond met elkaar samen met als doel de match van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt efficiënter en succesvoller te organiseren. Daarbij wordt uiteraard ook intensief samengewerkt met de sociale partners (werknemers- en werkgeversorganisaties) en met onderwijsinstellingen. Deze samenwerking is bekrachtigd middels een samenwerkingsovereenkomst Regionaal Werkbedrijf Rijnmond in het kader van SUWI.

Als uitwerking van deze samenwerkingsovereenkomst dient dit Uitvoeringsplan, waarin een concrete uitwerking wordt gegeven aan de regionale samenwerking op het terrein van de werkgeversdienstverlening. De uitvoering hiervan ligt bij het WerkgeversServicepunt Rijnmond (WSPR), met afstemming en samenwerking met de “lokale” Werkgeversservicepunten die actief zijn binnen de diverse clustergemeenten.

Werkgeversdienstverlening

Bijdragen aan een zeker bestaan met een baan. Zodat nu en straks, iedereen die wil en kan, werkt in de regio Rijnmond. Dat is de missie van het WSPR. De dienstverlening richt zich op werkgevers met een sociaal hart. Bedrijven en organisaties die iedereen een gelijke kans op werk willen bieden worden op maat geadviseerd over inclusief werkgeverschap en ondersteund bij de werving en selectie van nieuw personeel. Zo wordt bijgedragen aan een inclusieve en diverse arbeidsmarkt en een sociaaleconomisch sterke regio.

Deze missie is vertaald in de volgende ambities:

- o het in samenwerking met werkgevers meer werkzoekenden aan werk helpen;
- o excellente werkgeversdienstverlening (o.a. één aanspreekpunt);
- o eenduidige dienstverlening aan werkgevers vanuit een integraal dienstverleningspallet; en
- o een herkenbare regionale werkgeversdienstverlening (uniforme branding en communicatie).

Om deze ambitie te verwezenlijken, wordt gewerkt met een toolbox die uit drie kernonderdelen bestaat:

- o kennisdeling over de missie, visie, ambitie en kernwaarden;
- o dienstverleningsinstrumenten; en
- o integraal WSPR-dienstverleningspallet over drie pijlers (weer aan het werk, school naar werk en werk naar werk).

Met betrekking tot de regionale werkgeversdienstverlening wordt samengewerkt langs het coördinatiemodel om de werkgeversdienstverlening met bijbehorende ambities en doelstellingen te realiseren. Deze vorm van samenwerking gaat uit van het principe dat de accountmanagers en adviseurs werken vanuit hun eigen clustergemeente (eigen lokale WSP). Wel werken zij conform regionaal gemaakte eenduidige afspraken zoals eenduidige branding en communicatie, gebruik van de WSPR-toolbox, samenbrengen van regionale vraag en aanbod van werkzoekenden en werkgevers, het gebruik van WBS als regionaal CRM-systeem, toepassen van het (interne) licentiemodel goud, zilver en brons, in beeld brengen van de regionale klanttevredenheid via de NPS methodiek, gebruik van HalloWerk naast Werk.nl en de Kandidaatverkenner banenafpraak als regionaal matchingsplatform en de te behalen aantal plaatsingen per jaar, verdeeld over de diverse doelgroepen (werkzoekenden).

Jaarlijks wordt een regionaal ontwikkelingsplan werkgeversdienstverlening opgesteld. Onderdelen die hierin, naast doelstellingen op het gebied van duurzame uitstroom (plaatsingen) en werkgeverstevredenheid (NPS), aan bod komen zijn de tijdslijn waarlangs gewerkt wordt naar eenduidigheid in branding, gebruik van WBS, uitvoering langs regionaal afgesproken kwaliteitsnormen, kwalitatief en kwantitatief gebruik van WSPR-toolbox, gebruik van de harmoniseerde instrumenten, doelstellingen ter bevordering van de kwaliteit en deskundigheid, het gebruik van HalloWerk en Werk.nl als regionaal platform voor transparantie van vraag en aanbod en de inzet van de centrumgemeente, UWV en clustergemeenten op de regionale operationele samenwerking.

Halfjaarlijks wordt het Regionaal ambtelijk overleg, op basis van de ambities en doelstellingen zoals overeengekomen in het regionaal ontwikkelingsplan (update), bijgepraat over de ontwikkeling van de uitvoering van de regionale werkgeversdienstverlening. Jaarlijks vindt evaluatie plaats van de uitvoering van het regionaal ontwikkelingsplan.

Social Return

Het social return (SR) beleid en de uitvoering zijn in onze arbeidsmarktregio geharmoniseerd. Afgesproken is dat in alle inkoopopdrachten met een waarde van € 50.000,-- of meer social return wordt toegepast. Met deze afspraak wordt beoogd om via de gemeentelijke inkoop meer kansen te creëren voor de arbeidsparticipatie en arbeidsontwikkeling van werkzoekenden en eenduidigheid te realiseren in beleid en uitvoering voor onze opdrachtnemers (ondernemers/werkgevers).

De registratie van de invulling van SR gebeurt in het regionale registratiesysteem WIZZR. Dit wordt uitgevoerd door de backoffice social return van het WSPR. De backoffice voert de volgende werkzaamheden uit:

- coördinatie van het gebruik van WIZZR;
- servicepunt, helpdesk en vraagbaak voor interne -en externe belanghebbenden m.b.t. SR;
- controle of de kandidaten voldoen aan de afgesproken spelregels; en
- signalerende functie naar de lokale uitvoering en het regionale regieoverleg over de invulling van SR (poortwachtersfunctie).

Voor de komende jaren liggen er nog een aantal belangrijke opgaven. Dit zijn:

- toepassing van SR bij de inkoop (hoewel er belangrijke stappen zijn gezet, wordt SR nog niet op alle inkoopcontracten boven de afgesproken drempelwaarde toegepast);
- backoffice, controle en systeem (in de praktijk blijft de registratie en de monitoring van SR nog achter);
- accountmanagement (het benutten van elkaars SR door het inzetten van werkzoekenden uit andere gemeenten wanneer het niet lukt om de SR-taakstelling binnen de eigen gemeente in te vullen);
- monitoring op uitvoering van de SR-spelregels die in de regio zijn overeengekomen (beleid/uitvoering); en
- communicatie (er wordt gewerkt aan een strategisch communicatieplan om de communicatie over SR namens het WSPR zo helder en helpend mogelijk te maken).

Om de ambities en doelstellingen te realiseren is voor de periode van twee jaar een regionaal projectleider doorontwikkeling SR aangesteld.

HalloWerk

Het transparant maken van werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt voor werkgevers en het stimuleren/faciliteren van het directe contact tussen werkzoekenden en werkgevers is sinds enkele jaren een belangrijk speerpunt van beleid binnen onze arbeidsmarktregio. Onder transparant wordt verstaan dat kandidaten zichtbaar en direct benaderbaar zijn voor werkgevers. Dit heeft in 2018 geresulteerd in de ontwikkeling van HalloWerk (HW), een onlinematchingsplatform met offlinedienstverlening. HW is gestoeld op een aantal uitgangspunten:

- stimuleren van selfservice van werkzoekenden en werkgevers (direct contact);
- voorbij het CV presenteren werkzoekenden zich op basis van in welke richting zij zich willen ontwikkelen op de arbeidsmarkt, wat ze kunnen en de competenties waarover zij beschikken;
- werkgevers krijgen toegang tot een uniform (regionaal) bestand van werkzoekenden die zij zelf kunnen benaderen; en
- klantbeloften aan werkzoekenden en werkgevers (service).

In HW worden werkzoekenden transparant gemaakt die jobready zijn. Hiervoor wordt een uniforme definitie gehanteerd binnen de arbeidsmarktregio. Ook zijn kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen geformuleerd, waaronder de doelstelling om in 2022, 50% van de werkzoekenden (Participatiewet en WW) transparant te maken via HW en Werk.nl.

De clustergemeenten hebben in de afgelopen jaren, door middel van het detacheren van een HW-coach bij het HW-team van het WSPR, ervaring opgedaan met het dienstverleningsconcept van HW. Ondanks dat er nog genoeg uitdagingen zijn om het onlinematchingsplatform en de offlinedienstverlening verder door te ontwikkelen zijn de clustergemeenten positief over de meerwaarde die HW biedt aan werkzoekenden en werkgevers. De pilotfase is nu afgerond en in 2022 wordt HW geïmplementeerd in de reguliere dienstverlening van de clustergemeenten (van uitvoering vanuit het WSPR, naar inbedding binnen de eigen clustergemeente). Een aan te stellen regionale coördinator/projectleider zal de clustergemeenten bij dit proces ondersteunen.

Voor het goed inrichten van de regionale samenwerking en sturing met betrekking tot HW is een extern bureau gevraagd te adviseren over een hanteerbaar regiemodel, dat de verschillende taken en verantwoordelijkheden beschrijft van de clustergemeenten, de centrumgemeente als facilitator van de samenwerking en het landelijk programma HW. Naast HW wordt ook gebruik gemaakt van Werk.nl en de Kandidatenverkenner banenafpraak voor het transparant maken van werkzoekenden en vacatures.

Vier regionale thema's

In 2018 is binnen de arbeidsmarktregio overeengekomen om op een viertal thema's extra te investeren met als doel het optimaliseren van de werkgeversdienstverlening en het efficiënter en eenduidiger inrichten van het proces van match van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Deze thema's hebben in de afgelopen jaren een positieve bijdrage geleverd aan waar we nu als arbeidsmarktregio staan met betrekking tot doorontwikkeling van de werkgeversdienstverlening, social return en HalloWerk. Het betreft de thema's "matching", "herkenbaarheid", "harmonisatie" en "transparantie".

Thema Matching

Dit thema heeft als ambitie een inclusieve regionale arbeidsmarkt door een betere aansluiting van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Wat is er in de afgelopen tijd bereikt?

- er is een goed netwerk gecreëerd in de samenwerking met de projectpartners;
- kandidaten zijn makkelijker om te scholen naar andere branches op basis van competenties;
- ervaringen opgedaan met praktijkgericht opleiden. Dit biedt meer maatwerk in de persoonlijk ontwikkeling; en
- kwalitatieve duurzame uitstroom, gedurende de pandemie is het aantal (draaideur) bijstandsaanvragen beperkt gebleven.

Welke doelstellingen heeft het thema voor 2022?

- gebruik van uniforme profielen voor werkzoekenden waarmee het aanbod inzichtelijk wordt gemaakt en het principe 'ken je klant' topprioriteit krijgt;
- werkgevers uitdagen om 'anders' te kijken naar werkzoekenden. Niet alleen naar diploma's en werkervaring maar juist ook naar soft-skills en certificaten; en
- door ontwikkelen van het regionaal ontsluiten van leerlijnen (praktijkleren en leerwerktrajecten).

Thema Herkenbaarheid

Dit thema heeft sterke raakvlakken met de inhoud en doelen van de werkgeversdienstverlening (o.a. één regionaal aanspreekpunt voor werkgevers, uniforme processen die transparant zijn en professionele en eenduidige dienstverlening).

Welke resultaten zijn tot nu toe gerealiseerd?

- een branding mission statement;
- harmonisatie van werkwijze, klantbenadering, dienstverlening, kwaliteit en deskundigheidsbevordering van adviseurs/accountmanagers; en
- harmonisatie van het merk.

Welke doelstellingen worden in 2022 nagestreefd?

- het vaststellen van de kwaliteit en profiel van de adviseurs, accountmanagers en arbeidsmakelaars;
- starten van een pilot met de nieuwe werkwijze; en
- harmonisatie van de nieuwe werkwijze en merk.

Thema Harmonisatie

Dit thema heeft tot doel een zevental werkgeversinstrumenten in onze arbeidsmarktregio te harmoniseren met als doel eenduidige en efficiëntere dienstverlening richting werkgevers. Het gaat om de werkgeversinstrumenten loonkostensubsidie (preferent proces), jobcoaching, voorwaardelijke opleiding voor plaatsing, werkplekaanpassing, jobcarving & functiecreatie, plaatsingsfee en proefplaatsing.

Het instrument “jobcarving en functiecreatie” is geharmoniseerd en het instrument “plaatsingsfee” bevindt zich in een afrondende fase van harmonisatie. Voor 2022 is het doel de overige 5 werkgeversinstrumenten te harmoniseren.

Thema Transparantie

Het thema transparantie gaat over het transparant maken van werkzoekenden voor werkgevers en het transparant maken van passende vacatures voor werkzoekenden. Daar wordt uitvoering aan gegeven middels HW, Werk.nl en de Kandidaatverkenner Banenafpraak.

Voor 2021 is de doelstelling het transparant maken van 35% van de werkzoekenden (P-wet en WW) in onze arbeidsmarktregio voor werkgevers. Dit is een doelstelling van 25.140 werkzoekenden. In 2021 zijn 36.625 werkzoekenden (per 1 november) transparant gemaakt. Daarmee is de doelstelling voor 2021 ruimschoots gerealiseerd.

Voor 2022 is de doelstelling om 50% van de werkzoekenden transparant te maken.

HOOFDSTUK 1

UITVOERINGSPLAN ARBEIDSMARKTREGIO RIJNMOND

1.1 Inleiding

Per 1 januari 2021 is de SUWI-regelgeving op een aantal punten gewijzigd. Een van deze wijzigingen betreft de nieuwe verplichting voor alle arbeidsmarktregio's om per arbeidsmarktregio één gezamenlijk, publiek aanspreekpunt van UWV en gemeenten (inclusief SW-bedrijven) voor werkgevers te realiseren, met één gezamenlijk uitvoeringsplan. Dit uitvoeringsplan beschrijft op welke onderwerpen en op welke wijze de partijen binnen de arbeidsmarktregio Rijnmond samen werken voor werkgevers en werkzoekenden.

Dit plan is gezamenlijk geschreven door vertegenwoordigers van zowel de centrumgemeente (gemeente Rotterdam), vertegenwoordigers van diverse clustergemeenten en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (hierna: UWV). Het plan is ter advisering voorgelegd aan het Regionaal arbeidsmarktoverleg waarna het ter besluitvorming is voorgelegd aan het bestuur van het Werkbedrijf. Dit plan is vervolgens vastgesteld door het UWV en de colleges van burgemeester en wethouders van alle individuele gemeenten in de arbeidsmarktregio Rijnmond.

Dit uitvoeringsplan heeft in beginsel betrekking op de periode 2022-2025, maar wordt elk jaar geëvalueerd en geactualiseerd. Bij de actualisatie worden de plannen en acties van voorgaande jaar herijkt en indien nodig bijgesteld of aangevuld. Deze actualisatie wordt jaarlijks ter besluitvorming voorgelegd aan alle deelnemende gemeenten en het UWV.

1.2 Deelnemers

De deelnemers aan dit uitvoeringsplan bestaan uit alle gemeenten binnen de arbeidsmarktregio en het UWV. De gemeenten zijn in de samenwerking onderverdeeld in de volgende clusters:

- Rotterdam (centrumgemeente);
- Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk (cluster BAR);
- Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Zuidplas (cluster IJsselgemeenten);
- Nissewaard, Brielle, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis en Westvoorne (cluster Voorne-Putten & Goeree-Overflakkee);
- Maassluis, Vlaardingen en Schiedam (cluster MVS); en
- Hoeksche Waard (cluster Hoeksche Waard).

De samenwerking tussen alle deelnemers is vastgelegd in een overeenkomst "Samenwerkingsovereenkomst Regionaal Werkbedrijf Rijnmond (i.k.v.) SUWI", die door alle partijen, inclusief de werkgevers- en werknemersorganisaties, is ondertekend. Het Bestuur Regionaal Werkbedrijf bestaat uit een afvaardiging van de bovenstaande partijen. Daarnaast spreken partijen elkaar op verschillende ambtelijke niveaus om de samenwerking en specifieke projecten te bespreken.

De uitvoering van de werkgeversdienstverlening is belegd bij het WSP Rijnmond, verder het WSPR. Zie <https://wsprijnmond.nl>

WAT DOET WSP RIJNMOND

We verbinden werkgevers met een sociaal hart met mensen die graag willen werken of aan het werk willen blijven.

In de dienstverlening aan ondernemers en werkzoekenden werken de bovenstaande deelnemers nauw samen met werkgevers¹- en werknemersorganisaties² en onderwijsinstellingen. Deze samenwerking krijgt vorm in het Regionaal arbeidsmarktoverleg. De werkgevers- en werknemersorganisaties en onderwijsinstellingen hebben in dat overleg een adviserende rol richting gemeenten en UWV op het gebied van de werkgeversdienstverlening en arbeidsmarktstukken.

¹ VNO NCW, AWWN en MKB Nederland

² ABU, FNV en CNV

1.3 Kenmerken van onze arbeidsmarktregio

Algemeen

De arbeidsmarktregio Rijnmond heeft ten opzichte van de andere arbeidsmarktregio's een hoge werkgelegenheid en veel openstaande vacatures. Tegelijkertijd is echter ook de werkloosheid hoger dan landelijk. Dat zou kunnen duiden op een mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Sectoren met veel werkgelegenheid zijn techniek en logistiek, daarnaast zijn er veel vacatures voor administratieve beroepen.

Impact van corona

In 2020 had de coronacrisis ook een impact op de werkgelegenheid in onze regio. Deze daalde met zo'n 1,4%. De daling was niet in alle sectoren even groot.

Zo'n 47% van de werknemers in deze regio werkt in sectoren waar geen sprake was van een krimp als gevolg van corona, of zelfs sprake was van een groei van het aantal werknemers. Dit zijn sectoren als Zorg & Welzijn, Onderwijs, Openbaar Bestuur en Financiële diensten. In de sector Detailhandel Food is het aantal werknemers gegroeid. Zo'n 25% van de werknemers was echter werkzaam in een sector waar sprake was van grote tot zeer grote krimp, zoals horeca, cultuur, sport & recreatie, detailhandel non-food, autohandel en personenvervoer.

In de loop van 2021 wordt herstel verwacht om in 2022 weer te groeien. De verwachting is dat het aantal banen dan weer groeit, naar een totaal van 668.200. Deze (onzekere) verwachting blijft nog wel onder het aantal banen van voor de coronacrisis (2019).

Werkgelegenheid Rijnmond	Groeipercentages banen werknemers		
	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Sector			
Landbouw & visserij	4,5%	4,1%	2,3%
Industrie	-1,0%	0,6%	-0,4%
Bouwnijverheid	1,7%	-3,0%	0,5%
Detailhandel	-0,2%	-0,9%	1,7%
Groothandel	0,9%	-1,7%	0,2%
Vervoer en opslag	-2,3%	-2,2%	1,0%
Horeca	-10,5%	-2,2%	5,4%
Informatie & communicatie	3,9%	-2,0%	0,1%
Financiële diensten	1,9%	1,2%	-2,2%
Specialistische zakelijke diensten	0,2%	0,5%	-1,4%
Overige zakelijke diensten	-0,8%	-2,7%	1,1%
Openbaar bestuur	2,7%	2,1%	-2,3%
Onderwijs	2,0%	0,5%	0,1%
Zorg & welzijn	2,4%	-0,4%	1,1%
Overige diensten	-3,2%	-3,9%	1,0%
Uitzendbureaus & arbeidsbemiddeling	-15,2%	2,4%	8,3%
Totaal	-1,4%	-0,5%	1,1%

De sectorale verschillen zijn groot. De intermediairs en de horeca zullen naar verwachting herstellen. De sectoren landbouw en visserij, detailhandel, vervoer en opslag en overige zakelijkdienstverlening en zorg en welzijn groeien meer dan 1%.

Vacatureontwikkeling

De arbeidsmarkt laat een sterk herstel zien van het aantal vacatures. Inmiddels is het aantal vacatures alweer boven het niveau van voor de coronacrisis. Sinds de versoepelingen, volgens het geldende stappenplan, groeit het aantal vacatures sterk door. In het begin lieten de intermediairs een sterker herstel zien dan directe werkgevers, maar dit beeld is inmiddels gelijk.

Er is duidelijk steeds meer vertrouwen bij directe werkgevers om mensen weer aan te nemen. Het aantal vacatures is in alle opleidingsniveaus sterk gegroeid. Bij directe werkgevers +24% en bij intermediairs +17%.

De grootste stijging is in het opleidingsniveau 1-2 (+30%) en niveau 3-4 (+24%) bij directe werkgevers. Niet alle sectoren profiteren van het herstel op de arbeidsmarkt. De sectoren bouwnijverheid, landbouw, bosbouw en visserij, openbaarbestuur, specialistische-, verhuur en overige zakelijke dienstverlening dalen. De sectoren: detailhandel, energie, horeca, onderwijs en vervoer en opslag groeien meer dan 25%.

Het fenomeen arbeidskrapte neemt sterk toe. In de sectoren bouwnijverheid, ICT, welzijn en zorg en inmiddels ook de horeca is dit duidelijk waarneembaar. Als de huidige situatie gelijk blijft en werknemers weer meer naar kantoor gaan en minder thuiswerken, zal de behoefte aan extra personeel voor de kinderopvang, personenvervoer, beveiliging, catering en schoonmaak verder toenemen. Dit verwachten we ook voor de evenementenindustrie en sport- en cultuursector.

1.4 Samenwerkingsvormen

Binnen onze arbeidsmarktregio werken we intensief samen met betrekking tot de werkgeversdienstverlening (zie hoofdstuk 2). Dat doen wij intensief met clustergemeenten, UWV en sociale partners. Binnen deze samenwerking gaat het over het brede vraagstuk van hoe we de match van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt efficiënter en succesvoller kunnen organiseren. In het belang van de werkgever die zoekt naar passend personeel om zijn vacatures te kunnen vervullen en zo zijn ambities m.b.t. groei van zijn onderneming kan realiseren. En in het belang van de werkzoekende die zo snel als mogelijk weer duurzaam aan het werk wil om zo uitkeringsonafhankelijk te worden. Twee thema's, die een belangrijk onderdeel vormen van deze werkgeversdienstverlening, en waarop we intensief samenwerken zijn:

- Social Return (uitgewerkt in hoofdstuk 3); en
- HalloWerk, het transparant maken van onze werkzoekenden (uitgewerkt in hoofdstuk 4).

De clustergemeenten (o.a. wethouders), UWV en sociale partners in onze arbeidsmarktregio zijn, bij aanvang van de huidige collegeperiode, met elkaar in gesprek gegaan over de vraag wat nodig is om de match van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt verder te verbeteren. Daaruit is een verbeteragenda voortgekomen bestaande uit onderstaande vier thema's. Deze thema's zijn in dit uitvoeringsplan uitgewerkt waarbij per thema is ingegaan op inhoud (het wat en waarom), doelstellingen, stand van zaken en agenda voor 2022.

1. Match (bijlage 1);
2. Herkenbaarheid (bijlage 2);
3. Harmonisatie van instrumenten (bijlage 3);
4. Transparantie (bijlage 4).

Tot slot werken we ook intensief samen binnen Rijnmond Werkt Door waar het gaat om preventieve dienstverlening van werk naar werk waarbij loonbaanontwikkeling een van de belangrijke pijler is (leren en ontwikkelen naar skills voor toekomst). Zie voor meer informatie www.rijnmondwerktdoor.nl

HOOFDSTUK 2 WERKGEVERSDIENSTVERLENING

2.1 Ambitie en doel

Bijdragen aan een zeker bestaan met een baan. Zodat nu en straks, iedereen die wil en kan, werkt in de regio Rijnmond. Dat is de missie van het WSPR.

Wij helpen werkgevers met een sociaal hart. Bedrijven en organisaties die iedereen een gelijke kans op werk willen bieden. Dat doen we door te adviseren over inclusief werkgeverschap en werkgevers te ondersteunen met het werven, selecteren en zacht laten landen van nieuw personeel.

We zetten met werkgevers in op maatwerk en blijven ook na plaatsing betrokken. Maatwerk bieden we vanuit de integrale dienstverlening. Zo helpen we werkzoekenden die net wat meer hulp nodig hebben, blijvend aan een baan. En dragen we bij aan een inclusieve en diverse arbeidsmarkt en een sociaaleconomisch sterke regio.

Wij richten ons in onze werkgeversdienstverlening op werkgevers met een sociaal hart, omdat deze werkgevers:

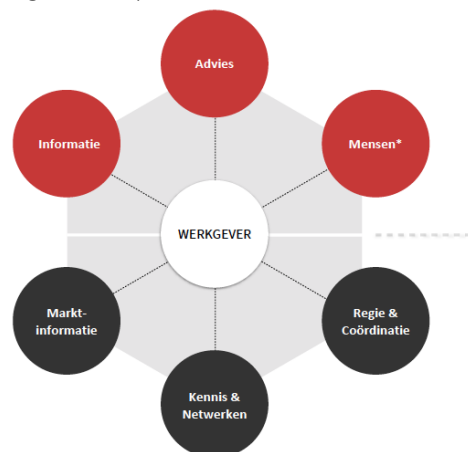
- uitgaan van talent en kijken naar wat iemand wel kan;
- investeren in talent met opleiding, training en coaching;
- toegevoegde waarde zien van een inclusief en divers personeelsbestand; en
- aandacht geven aan mensen en functies op hen aanpassen.

Onze ambitie in de uitvoering van onze regionale werkgeversdienstverlening is:

- in samenwerking met werkgevers meer mensen aan werk te helpen;
- voor werkgevers eenduidige dienstverlening door in de werkgeversdienstverlening te werken vanuit een integraal dienstverleningspallet over de 3 sporen (uitkering-werk, school-werk en werk-werk);
- excellente werkgeversdienstverlening als norm door eenduidige regionale uitvoering vanuit 1 aanspreekpunt en integrale samenwerking door onze werkgeversaanpak; en
- een herkenbare regionale werkgeversdienstverlening door het hanteren van uniforme branding en communicatie.

Om deze ambitie dagelijks ten uitvoer te brengen werken de accountmanagers en adviseurs vanuit de WSPR-toolbox. Deze is op dit moment in ontwikkeling. De toolbox bestaat uit 3 kernonderdelen en faciliteert daarmee onze accountmanagers in het werkgeverscontact. Deze 3 kernonderdelen zijn:

- kennisdeling over de missie, visie, ambitie en kernwaarden;
- dienstverleningsinstrumenten om in te zetten in het werkgeverscontact en in de onderlinge samenwerking; en
- integraal WSPR-dienstverleningspallet over 3 pijlers (weer aan het werk, school-werk en werk-werk) en informatie per dienstverlening.



In de uitvoering van onze regionale werkgeversdienstverlening werken wij langs 4 kernwaarden, inclusief de kerngedragingen die hierbij horen. Zie hieronder voor een korte toelichting per kernwaarde.

1^{ste} kernwaarde: We zetten altijd een stapje extra

Elke dag zetten we een stapje extra om werkgevers en werkzoekenden verder te helpen. Want een match maken gaat niet vanzelf. We gaan door waar anderen stoppen. Daar ligt onze kracht.

2^{de} kernwaarde: We doen het samen

We verbinden mensen met elkaar. We maken vraag en aanbod passend. We zijn herkenbaar in onze uniforme werkwijze, hebben een open cultuur, we delen kennis en vinden samen mogelijkheden. We doen het samen: in onze eigen organisatie(s), met partners en werkgevers in de regio Rijnmond.

3^{de} kernwaarde: We zijn blijvend betrokken

Bij onze klanten, werkzoekenden en collega's, én onze maatschappelijke opdracht. Daarom leveren we elke dag kwaliteit en gaan we voor een resultaat waar klanten en werkzoekenden blij van worden. We blijven in contact, ook als de match is gemaakt.

4^{de} kernwaarde: We denken vooruit

We hebben een open cultuur, die ziet, snapt en gericht innoveert. Zo creëren we kansen voor werkgevers, werkzoekenden en collega's. Want iedereen doet ertoe. In de onderstaande visualisatie wordt de samenhang van de missie, ambitie en regionale aanpak van de werkgeversdienstverlening weergegeven.



De afspraken voor de regionale samenwerking op de werkgeversdienstverlening worden uiteengezet langs de onderstaande drie lijnen die tot doel hebben werkgevers door middel van regionaal eenduidige en uitstekende werkgeversdienstverlening een herkenbaar vast aanspreekpunt te bieden en samen met hen meer werkzoekenden aan werk te helpen.

1^{ste} lijn: Organisatie van de regionale samenwerking.

2^{de} lijn: Financiering van de regionale samenwerking.

3^{de} lijn: Evaluatie en ontwikkeling van de regionale samenwerking.

In de volgende paragrafen (2.2 t/m 2.4) zijn deze drie lijnen uitgewerkt.

2.2 Organisatie van de regionale samenwerking werkgeversdienstverlening langs het coördinatiemodel

Om de werkgeversdienstverlening regionaal eenduidig en herkenbaar uit te voeren, hanteren wij regionaal een eenduidige regionale werkgeversaanpak. De werkgeversaanpak is een samenwerkingsmodel om regionaal:

- A. eenduidig te communiceren over de totale integrale dienstverlening over 3 pijlers, per dienstverlening;
- B. door integrale regionale afspraken de samenwerking optimaal te organiseren ten gunste van de werkgevers en werkzoekenden; en
- C. periodiek in contact te zijn en blijven met werkgevers.

Het uitvoeren van de regionale werkgeversaanpak organiseren wij op een wijze die de rol en belangen van het UWV, de clustergemeenten en de centrumgemeente vertegenwoordigd. In de samenwerking op de regionale werkgeversdienstverlening werken de clustergemeenten en centrumgemeente langs het coördinatiemodel als construct om de werkgeversdienstverlening met bijbehorende ambities vorm te geven. De organisatie van de regionale werkgeversdienstverlening organiseren we langs de bestuurlijk en ambtelijk onderschreven lijn van het coördinatiemodel. In deze vorm van samenwerken is er geen detachering van accountmanagers uit de clusters naar het regionaal accountmanagersteam. Financieel en formatief is er daarmee geen afvaardiging regionaal georganiseerd binnen dit team en in de regionale werkgeversdienstverlening. De huidige samenwerkingsvorm van het UWV binnen het WSPR blijft ongewijzigd.

Deze vorm van samenwerking gaat uit van het principe dat de accountmanagers en adviseurs werken vanuit hun eigen clustergemeente als standplaats, waarbij zij hiërarchisch werken onder aansturing van de operationeel leidinggevende van de desbetreffende clustergemeente. Wel werken zij conform regionaal gemaakte afspraken. Om onze ambitie waar te maken, hanteren wij regionaal een aantal uitvoeringsafspraken in de werkgeversdienstverlening zoals we opnemen in het jaarlijks ontwikkelplan. Verdere uiteenzetting van de jaarlijkse afspraken in het ontwikkelingsplan staan geformuleerd in paragraaf 2.5.

De afspraken die wij regionaal eenduidig uitvoeren zijn:

- o Herkenbaarheid vanuit eenduidige branding en communicatie.
- o Realiseren van regionale herkenbaarheid van de werkgeversdienstverlening van de clustergemeenten en centrumgemeente door de branding en communicatiestijl te uniformeren. Met inachtneming van de geleidelijkheid waarmee clustergemeente, centrumgemeente en UWV kunnen ontwikkelen naar uniformiteit in branding en communicatie wordt een merkenhandleiding ontwikkeld. De merkenhandleiding zal de mogelijkheid bieden om die eenduidigheid te realiseren dan wel indien dat nodig is tijdelijk via een groeipad toe te groeien naar de eenduidigheid.
- o In het contact met werkgevers werken alle regionale accountmanagers langs de onderdelen van het integrale samenwerkingsmodel van de werkgeversaanpak (zie bijlage II “Werkgeversaanpak”: <https://wsprijnmond.nl/content/uploads/2021/11/03b.3-Bijlage-II-Werkgeversaanpak.pdf>).
- o Kennis hebben van en in ieder werkgeverscontact werken vanuit de WSPR-Toolbox bestaande uit het integrale dienstverleningspallet en instrumentarium voor werkgeverscontact.
- o Structureel centraal samenbrengen van regionale vraag en aanbod van werkzoekenden en werkgevers, om de duurzame uitstroom nu en in de toekomst regionaal zo optimaal mogelijk te kunnen organiseren.
- o Het volgens de werkgeversaanpak eenduidig hanteren van WBS als regionaal CRM-systeem voor werkgeversdienstverlening (zie bijlage IV “WBS-document”: <https://wsprijnmond.nl/content/uploads/2021/11/03b.5-Bijlage-IV-WBS-document.pdf>) en het toepassen van het (interne) licentiemodel goud, zilver, brons. Het licentiemodel is de gehanteerde methode om het beheer van de relatie te organiseren.

Deze is verder uiteengezet in de werkgeversaanpak (zie bijlage II “Werkgeversaanpak”: <https://wsprijnmond.nl/content/uploads/2021/11/03b.3-Bijlage-II-Werkgeversaanpak.pdf>). De systematiek van de werkgeversaanpak en het licentiemodel is een interne werkwijze leidend tot een eenduidige (externe) regionale werkwijze.

- In beeld brengen van de regionale klanttevredenheid via de NPS methodiek;
- Gebruik van HalloWerk naast Werk.nl en de Kandidatenverkenner banenafpraak als regionaal matchingsplatform waar alle regionale vacatures en werkzoekenden transparant worden gemaakt. De werkzoekenden krijgen in HalloWerk een profiel (gebaseerd op talenten en skills). Voor informatie over het onlinematchingsplatform HalloWerk en bijbehorende offlinedienstverlening zie hoofdstuk 4;
- De hoofddoelstelling van het gezamenlijke Social-Return beleid is dat iedere gemeente in de arbeidsmarktregio in alle inkoopopdrachten met een waarde van € 50.000,-- en meer SR toepast. Daarbij worden in elke gemeente dezelfde bestekteksten gebruikt en dezelfde waardering van de mogelijkheden/doelgroepen waarmee de SR-verplichting kan worden ingevuld. Met deze afspraak wordt beoogd om via de gemeentelijke inkoop meer kansen voor arbeidsparticipatie en arbeidsontwikkeling te creëren voor onze werkzoekenden en eenduidigheid voor onze opdrachtnemers te realiseren in het beleid en uitvoering (zie hoofdstuk 3).
- Behalen van doelstelling voor het (nog te bepalen) aantal plaatsingen voor 2022, verdeeld over doelgroepen.

Accounthouderschap blijft bij de accountmanager van het UWV of de clustergemeente, maar iedereen gebruikt de werkgeversaanpak en regionale samenwerking als systematiek om eenduidig en uniform werkgeversdienstverlening uit te voeren. Uiteraard kunnen in specifieke gevallen onderling afspraken gemaakt worden over het eigenaarschap van een werkgever, als de werkgeversbehoefte en/of de accountmanager van het UWV of de clustergemeente dit wenst.

Samenwerkingsmodel werkgeversaanpak



2.2.1 Naamgeving van de regionale werkgeversdienstverlening

Per 1 januari 2021 kent elke arbeidsmarktregio één gezamenlijk aanspreekpunt, als bedoeld in artikel 2.5, derde lid, van het Besluit SUWI voor de dienstverlening aan werkgevers om meer werkzoekenden aan het werk te helpen: het werkgeversservicepunt. Landelijk en regionaal is de wens en ambitie om alle publieke werkgeversservicepunten in de arbeidsmarktregio's door eenduidigheid in de naamgeving beter herkenbaar en

vindbaar te maken om zo de dienstverlening aan werkgevers en het matchen op werk structureel te versterken. Daarom is bij ministeriele regeling vastgelegd dat elk gezamenlijk aanspreekpunt voor de regionale werkgeversdienstverlening in de naamgeving ten minste de naam 'werkgeversservicepunt' in combinatie met de naam van de arbeidsmarktregio gebruikt. Dat geldt ook voor elke website van het gezamenlijke aanspreekpunt (het digitale contactpunt voor de regionale dienstverlening aan werkgevers). Het is aan de arbeidsmarktregio om te bepalen of er daarnaast nog een andere naam wordt toegevoegd, ook mag de naam van de arbeidsmarktregio als ondertitel worden gebruikt ten gunste van de leesbaarheid. Ook binnen onze arbeidsmarktregio is de ambitie dat elk gezamenlijk aanspreekpunt voor de regionale werkgeversdienstverlening in de naamgeving ten minste de naam 'werkgeversservicepunt' in combinatie met de naam van de arbeidsmarktregio gebruikt.

Gezien de interne ontwikkelingen binnen een aantal clustergemeenten is dit nog niet voor iedere clustergemeente direct realiseerbaar. Daarom is afgesproken dat we naar eenduidigheid in branding ontwikkelen. Hiervoor wordt een merkenhandleiding ontwikkeld. Mocht er een afwijking voornemens zijn, dan wordt deze afwijking door de marketingprofessionals opgesteld en eenduidig toegepast en aan de merkenhandleiding toegevoegd. Zo behouden we uniformiteit en voorkomen we diversiteit, als er afgeweken wordt.

2.3 Financiering van de regionale samenwerking werkgeversdienstverlening

Binnen de organisatie van de regionale samenwerking op werkgeversdienstverlening langs de lijn van het coördinatiemodel vindt geen onderlinge financiële of formatieve overdracht plaats. Wel is het de rol van de clustergemeente om op basis van de gemaakte afspraken over werkgeversdienstverlening en de wijze waarop die in het cluster geïmplementeerd worden, financiële dan wel formatieve capaciteit in te zetten in het cluster om de afspraken vorm te geven. Incidentele financiële impact voor de regionale samenwerking kan ontstaan, als er gezamenlijke voorstellen en initiatieven zijn om de regionale werkgeversdienstverlening door te ontwikkelen op het gebied van:

- Activeren van werkgevers: regionale campagnes en initiatieven om bij werkgevers meer bewustwording en interesse op te roepen om de participatiegraad onder werkgevers te verhogen en daarmee uitstroom van onze werkzoekenden naar werk te stimuleren.
- Deskundigheid: initiatieven om de deskundigheid onder accountmanagers en adviseurs verder te optimaliseren.
- Herkenbaarheid: doorontwikkeling op het gebied van de branding en communicatiestijl.

Als er sprake is van een ontwikkelwens op bovenstaande punten, wordt er door de operationeel leidinggevend(en) van het UWV en/of de clustergemeente(n) een voorstel uitgewerkt en ingebracht in het maandelijks operationeel overleg om deze vervolgens te agenderen in het Regionaal Ambtelijk Overleg.

2.4 Evaluatie en ontwikkeling van de regionale samenwerking werkgeversdienstverlening

Om de ambitie m.b.t. de werkgeversdienstverlening binnen de regionale samenwerking te implementeren en ontwikkelen, organiseren wij een proces langs 3 onderdelen, te weten:

- Jaarlijks regionaal ontwikkelingsplan;
- Halfjaarlijkse update van de ontwikkelingsvoortgang in het Regionaal Ambtelijk Overleg;
- Jaarlijkse evaluatie en voorstellen voor verdere doorontwikkeling;

Deze onderdelen zijn volgtijdelijk van elkaar in het proces van samenwerken geborgd zoals hieronder ook gevisualiseerd.



Hieronder volgt per onderdeel een uiteenzetting op inhoud per component.

2.5 Jaarlijks ontwikkelingsplan

Voor de regionale samenwerking worden jaarlijks regionale en lokale doelstellingen voor het komende jaar vastgesteld. De onderdelen waarover afspraken op de doelstellingen per cluster gemeente en UWV worden vastgelegd zijn:

1. De tijdslijn waarlangs er gewerkt wordt naar eenduidigheid in branding.
 - a. Branding van werkgeversdienstverlening conform merkhandleiding (migratie naar 1 logo, lettertype en kleurstellingen).
 - b. Inrichting communicatie conform communicatiestijl merkhandleiding (migratie naar 1 werkgeverscommunicatie).
2. Doelstellingen op het gebied van duurzame uitstroom (plaatsingen) en werkgeverstevredenheid (NPS)
3. Het werken langs het samenwerkingsmodel werkgeversaanpak gewerkt wordt.
 - a. Kwalitatief en kwantitatief gebruik WBS als structureel integraal CRM-systeem.
 - b. Uitvoering werkgeversdienstverlening langs regionaal afgesproken kwaliteitsnormen.
 - c. Kwalitatief en kwantitatief gebruik WSPR-Toolbox als integraal instrument voor werkgeversdienstverlening.
 - d. Gebruik van de geharmoniseerde instrumenten (acquisitiekader, loonkostensubsidie, loonwaardemeting, jobcoaching, proefplaatsing, jobcarving/functiecreatie en voorwaardelijke opleiding bij plaatsing).
 - e. Doelstellingen ter bevordering van de kwaliteit en deskundigheid van de werkgeversdienstverlening, WBS gebruik, de WSPR-Toolbox en het integrale productassortiment.
4. Het gebruik van HalloWerk, Werk.nl en de Kandidaatverkenner Banenafpraak als regionaal platform voor transparantie van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt.
5. De inzet van de centrumgemeente, het UWV of cluster gemeente op de regionale operationele samenwerking
 - a. Organisatie en inhoudelijke programmering van de jaarlijkse accountmanagersdag.
 - b. Afspraken over voorzitterschap en secretarisrol overlegstructuur operationeel leidinggevenden overleg.

Ten behoeve van eenduidigheid in de regionale aanpak en de afspraken hanteert iedere clustergemeente/UWV een gelijk format voor de bijdrage en input aan het jaarlijks ontwikkelingsplan.

Op basis van de input van de regionale accounthouder levert de operationeel leidinggevende van iedere clustergemeente/UWV jaarlijks input voor het regionale ontwikkelingsplan in afstemming met de regionale accountmanagers en adviseurs. De verantwoordelijkheid voor het tijdig en volledig aanleveren van deze input ligt bij de operationeel leidinggevende van de clustergemeente/UWV.

Op basis van de input van alle clustergemeenten/centrumgemeente/UWV stelt commercieel manager WSPR het concept regionaal accountplan voor de werkgeversdienstverlening op. Dit wordt besproken in het maandelijks regionaal overleg van operationeel leidinggevend en aangeboden ter vaststelling in het Regionaal Ambtelijk Overleg. Het vastgestelde regionaal ontwikkelingsplan per clustergemeente wordt opgenomen in het regionaal ontwikkelingsplan dat ter besluitvorming wordt voorgelegd aan het bestuur van het regionaal Werkbedrijf. Gedurende het jaar wordt de stand van zaken ten aanzien van de uitvoering van het regionaal ontwikkelingsplan werkgeversdienstverlening besproken in het regionaal ambtelijk overleg.

2.6 Jaarlijkse evaluatie en halfjaarlijks update ontwikkeling

Om de eenduidigheid en de kwaliteit van de regionale werkgeversdienstverlening te waarborgen en te ontwikkelen evalueren wij het jaarlijks regionaal ontwikkelingsplan. De evaluatie richt zich op de vastgelegde doelen en resultaten in het regionaal ontwikkelingsplan.

Halfjaarlijks wordt het Regionaal Ambtelijk Overleg bijgepraat op de ontwikkeling van de regionale werkgeversdienstverlening langs de onderwerpen zoals opgenomen zijn in het jaarlijks ontwikkelingsplan.

De jaarlijkse evaluatie en de halfjaarlijkse update hebben ten doel om eenduidigheid in de uitvoering van de werkgeversdienstverlening te ontwikkelen en te behouden. De evaluatie biedt daarnaast kwalitatieve en kwantitatieve input voor het operationeel leidinggevend team voor het opstellen van nieuwe voorstellen of initiatieven, dan wel het jaarlijkse ontwikkelingsplan.

De evaluatie van de regionale samenwerking op het gebied van werkgeversdienstverlening wordt jaarlijks opgesteld door de commercieel manager WSPR in samenwerking met de vertegenwoordigers van het UWV, clustergemeenten en de centrumgemeente. De evaluatie wordt aangeboden aan het Regionaal Ambtelijk Overleg. De evaluatie wordt uitgevoerd op de vastgelegde doelen en resultaten in het jaarlijks ontwikkelingsplan door van alle partners de operationele uitwerkingen van het afgelopen jaar op te vragen.

Aan alle clustergemeente/UWV wordt hiertoe input gevraagd middels eenzelfde format met kwalitatieve en kwantitatieve vragen gericht op de voortgang op de doelen en resultaten van het uitvoeringsplan. Voor het monitoren/evalueren de (inhoudelijke) ontwikkeling per cluster/UWV is een standaardformat ontwikkeld met als titel "Jaarlijkse evaluatie en halfjaarlijkse update ontwikkeling" (zie bijlage V "Jaarlijkse evaluatie en halfjaarlijkse update ontwikkeling": <https://wsprijnmond.nl/content/uploads/2021/11/03b.6-Bijlage-V-Jaarlijkse-evaluatie-en-halfjaarlijkse-update-ontwikkeling.pdf>).

2.7 Overlegstructuur op 3 niveaus

Om de implementatie en doorontwikkeling van de regionale samenwerking op het gebied van werkgeversdienstverlening te borgen en evalueren, organiseren wij deze samenwerking op 3 niveaus, te weten op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Operationeel niveau

Functionele samenwerking langs het coördinatiemodel betekent dat er op operationeel niveau regelmatig, wekelijks tot dagelijks afstemming plaats vindt tussen de door de clustergemeenten/centrumgemeente/UWV aangewezen accounthouders van de clusters en WSPR op de onderdelen zoals uiteengezet in het jaarlijkse ontwikkelingsplan.

Tactisch niveau

Op tactisch niveau vindt er maandelijks afstemming plaats tussen de operationeel leidinggevendenden van het UWV, het WSPR en de clustergemeenten. Afhankelijk van het onderwerp kunnen andere deelnemers ter behandeling aansluiten. Doelstelling van deze overlegstructuur is om te monitoren op de voortgang op en ontwikkeling van de ambitie om regionaal en daarmee per clustergemeente/UWV eenduidige en herkenbare werkgeversdienstverlening te realiseren. Ook kan het tactisch overleg voorstellen doen die financiële impact hebben en betrekking hebben op (door)ontwikkeling van genoemde onderdelen in paragraaf 2.3.

De agenda van het samenwerkingsoverleg regionale samenwerking (tactisch overleg) bestaat uit de onderwerpen:

- A. voortgang doelstellingen per clustergemeente/UWV op de onderdelen van het ontwikkelingsplan;
- B. regionale ontwikkelingen arbeidsmarkt o.b.v. Rijnmond in Zicht;
- C. ontwikkeling regionale aansluiting vraag en aanbod;
- D. branding;
- E. campagnes;
- F. evaluatie bespreking;
- G. halfjaarlijkse evaluatie; en
- H. jaarlijks ontwikkelingsplan.

Binnen deze overlegstructuur is voor WSPR een splitsing aanwezig in rollen. Zo organiseert de commercieel manager WSPR de samenwerking en besluitvorming. De operationeel leidinggevendenden brengen in dit overleg de voortgang van de doorontwikkeling van de clustergemeente/UWV aan bod. De manager acquisitie vertegenwoordigt de centrumgemeente. Ook vindt er jaarlijks een regionale accountmanagers dag plaats met als doel om te verbinden, harmoniseren en activeren op de doelstellingen en thema's binnen de aanpak zoals uiteengezet in visualisatie op pagina 12. De organisatie en inhoud van de jaarlijkse bijeenkomst rouleert onder de partners van het WSPR (UWV, clustergemeenten en centrumgemeente) en is opgenomen in het jaarlijkse ontwikkelingsplan werkgeversdienstverlening.

Strategisch niveau

Op strategisch niveau wordt jaarlijks het ontwikkelingsplan vastgesteld. Ook vindt jaarlijks een evaluatie plaats op voortgang en ontwikkeling op de doelstellingen zoals vastgesteld in het ontwikkelingsplan. Deze update wordt voorbereid vanuit het tactisch niveau waarna de evaluatie ter bespreking wordt aangeboden aan het Regionaal Ambtelijk Overleg door de commercieel manager WSPR, de operationeel leidinggevende van het UWV en de coördinator regionale samenwerking van de clustergemeenten/centrumgemeente die de evaluatie hebben opgesteld.



HOOFDSTUK 3 SOCIAL RETURN

3.1 Doelstellingen

Hoofddoelstelling

De hoofddoelstelling van het gezamenlijke Social-Return beleid is dat iedere gemeente in de arbeidsmarktregio in alle inkoopopdrachten met een waarde van € 50.000,-- en meer SR toepast. Over alle opdrachten waarin social return, verder SR, als voorwaarde is opgenomen, is het gemiddelde percentage SR 5% van de opdrachtwaarde. Daarbij worden in elke gemeente dezelfde bestekteksten gebruikt en dezelfde waardering van de mogelijkheden/doelgroepen waarmee de SR-verplichting kan worden ingevuld. Met deze afspraak wordt beoogd om via de gemeentelijke inkoop meer kansen voor arbeidsparticipatie en arbeidsontwikkeling te creëren voor onze werkzoekenden en eenduidigheid voor onze opdrachtnemers te realiseren in het beleid en uitvoering.

Ontwikkeldoelstelling

Belangrijke aanvullende opgave hierbij is de aandacht voor balans in de regionale SR-verhoudingen. De opdracht is hierbij om te komen tot een gelijkmatige inbreng van alle gemeenten in de arbeidsmarktregio.

Cruciaal voor het bereiken van deze doelstellingen is dat alle gemeenten zich inzetten om SR toe te passen en verder te ontwikkelen. De uitvoering van SR is, zoals in paragraaf 3.2 beschreven, vooral lokaal georganiseerd. Alleen met lokaal commitment zijn de gezamenlijke doelstellingen te bereiken.

3.2 Organisatie van de uitvoering/stand van zaken

Vastgesteld SR-beleid

In de regio is afgesproken dat gemeenten in elk inkoopcontract met een waarde van € 50.000,-- of meer SR toepassen.³ Dat houdt in dat contractpartijen worden verplicht om gemiddeld 5% van de contractwaarde in te zetten voor de realisatie van arbeidsparticipatie en arbeidsontwikkeling.⁴ Het accent ligt in een bijdrage aan het aan het werk helpen van onze werkzoekenden. Basis is het regionaal afgestemde en vervolgens gemeentelijk vastgestelde identieke beleid: 'Spelregels social return – we maken werk van werk' uit 2019.

Het inkoopvolume van de hele regio (16 gemeenten en hun gemeenschappelijke regelingen) bedraagt bij benadering 2,5 à 3 miljard euro). SR is dan naar rato voor de gehele arbeidsmarktregio een bedrag tussen de 125 en 150 miljoen per jaar.

Uitvoering van SR

De uitvoering van het SR-beleid gebeurt door de gemeenten. Deze uitvoering ligt op het grensvlak van inkoop en de gemeentelijke/cluster uitvoeringsorganisaties voor werk/activering. De wijze van organiseren verschilt per gemeente/cluster. Gemeene deler is dat het in alle gemeenten gaat om de volgende taken/rollen:

- (coördinatie van) beleid;
- inkoop: toepassen SR in de eigen inkopen en aanbestedingen en adviseren over de juiste proportionele uitvraag;
- accountmanagement: afspraken maken met contractpartijen m.b.t. invulling van de verplichtingen; en
- contractbeheer (registratie, monitoring en handhaving).

³ Op dit moment is er nog een aantal gemeenten dat een andere drempelwaarde hanteert. Afgesproken is dat alle gemeenten op termijn dezelfde drempelwaarde gaan hanteren.

⁴ Uitgangspunt is om te komen tot een proportionele uitvraag voor SR per contract.

Registratiesysteem WIZZR en backoffice SR van WSPR

De registratie van de invulling van SR gebeurt in het regionale registratiesysteem WIZZR. Dit wordt gefaciliteerd door de backoffice SR van het WSPR⁵.

De backoffice voert ten behoeve van de regio de volgende taken/rollen uit:

- coördinatie van het gebruik van WIZZR;
- servicepunt, helpdesk en vraagbaak voor interne -en externe belanghebbenden m.b.t. SR;
- controle of de kandidaten voldoen aan de afgesproken spelregels; en
- signalerende functie naar de lokale uitvoering en het regionale regieoverleg met betrekking tot de invulling van het SR-beleid in WIZZR (poortwachtersfunctie).

De gemeente Rotterdam (centrumgemeente) voert daarnaast samen met de regio de volgende taken uit:

- beheer van het regionale SR-registratiesysteem WIZZR; en
- opstellen periodieke rapportages over de voortgang en realisatie in WIZZR⁶.

Overlegstructuur

Ter ondersteuning van de realisatie van het gezamenlijke SR-beleid is de volgende overlegstructuur ingericht:

Regieoverleg SR:

Het SR-beleid dat de gemeenten in de regio hanteren is eenduidig en uniform. Om het beleid te verduidelijken, handhaven (monitoren), eenduidigheid te bewaren en waar nodig aanpassingen voor te stellen is een regionale regiegroep opgezet. Deze bestaat uit adviseurs en beleidsmedewerkers uit alle clustergemeenten/centrumgemeente. De regiegroep komt eens per maand bij elkaar.

Uitvoeringsoverleg SR:

Voor kwesties rondom het uitvoeren van het beleid bestaat er het regionaal uitvoeringsoverleg. Dat bestaat uit accountmanagers, backofficemedewerkers, business designers en andere uitvoerende SR-medewerkers uit alle clustergemeenten/centrumgemeente. Zij signaleren casussen uit de praktijk en lossen deze op of leggen deze voor aan de regiegroep. Het uitvoeringsoverleg komt (in ieder geval) maandelijks bij elkaar.

Werkgroepen

Naar behoefte worden werkgroepen ingericht om regionaal verder te verdiepen op thema's. Voorbeelden daarvan zijn de werkgroep gericht op communicatie, rapportage en sociaal ondernemers.

3.3 Opgaven voor de komende jaren

Om de harmonisatie van SR in de arbeidsmarktregio verder vorm te geven, de gelijkmatige inbreng te realiseren en de kansen die SR biedt voor onze werkzoekenden beter te benutten wordt ingezet op een aantal opgaven. In de komende jaren worden de volgende stappen gezet:

Toepassing van SR bij de inkoop

Hoewel er belangrijke stappen gezet zijn, wordt nog niet op alle inkoopcontracten boven de afgesproken drempelwaarde SR toegepast. Doel is om dit proces af te ronden door besluitvorming in de resterende colleges en door in alle gemeenten betrokkenheid vanuit SR te realiseren bij de voorkant van het inkoopproces.

⁵ In 2018/2019 is door de gemeente Rotterdam, als aanbestedende dienst, mede namens de gemeenten in de arbeidsmarktregio het nieuwe registratiesysteem ingekocht via een aanbesteding.

⁶ Iedere gemeente kan daarnaast ook zelf rapportages voor de eigen gemeente genereren uit WIZZR

Daarnaast wordt gezamenlijk gewerkt aan versterking van de advisering van potentiële opdrachtnemers voorafgaand aan de gunning.

Backoffice, controle en systeem

Het registreren en de monitoring van de inkoopcontracten in het regionale systeem WIZZR is nog voor verbetering vatbaar. Alle gemeenten hebben hun commitment hierop gegeven. In de praktijk blijft de registratie en de monitoring van de in contracten opgenomen SR-verplichtingen vanuit gemeenten nog achter. Opgave is daarom om de registratie en monitoring van de SR-afspraken bij alle gemeenten te borgen in de organisatie. Dit leidt tot een dekkende en up to date registratie in WIZZR voor alle gemeenten. De backoffice kan zich in de komende periode mogelijk ontwikkelen naar een regionaal coördinatiepunt SR in gevoel en uitvoering. Uitgangspunt is dat de registratie, coördinatie en rapportage rond de invulling van SR eenduidig, consistent en consequent moet zijn. Het beoogde coördinatiepunt zou daarvoor een poortwachtersfunctie kunnen hebben waarin wordt gecontroleerd of de gemaakte SR-afspraken passen in het regionale beleid. Elke gemeente behoudt wel zijn eigen mandaat. Een belangrijk aandachtspunt bij de doorontwikkeling is dat de backoffice, om goed te kunnen functioneren als coördinatiepunt, waarschijnlijk meer capaciteit nodig zal hebben. Dit heeft ook een relatie met het toenemende volume in de SR-afspraken en de daarmee toenemende inzet die nodig is om de taken uit te voeren.

Accountmanagement

Ook voor SR is het belangrijk dat contractpartijen die een SR-verplichting zijn aangegaan in de hele arbeidsmarktregio een gelijk speelveld tegenkomen. Contractpartijen met een SR-verplichting worden in dezelfde mate en op dezelfde manier gemonitord en geholpen, ongeacht met welke gemeente zij een contract hebben afgesloten. We trekken binnen de regio één lijn aan de hand van de spelregels.

Een betere registratie in WIZZR (zie vorige punt) gaat er ook toe leiden dat de SR-accountmanagers een beter inzicht krijgen in de contracten van hun gemeente. Daardoor kunnen zij de realisatie van de afspraken beter beheren en ook rapporteren wat SR oplevert.

Om contractpartijen met een SR-verplichting goed te bedienen en de kansen maximaal te kunnen benutten gaan we afspraken maken over het inzetten van werkzoekenden uit andere gemeenten wanneer het niet lukt om de SR-verplichting binnen de eigen gemeente in te vullen. Ook gaan we onderling in gesprek over het contact met contractpartijen die bij meerdere gemeenten in de regio een SR-verplichting hebben. Daarin haken we aan bij de afspraken die ook breder op dit punt worden gemaakt bij het thema 'Matching'.

Over hoe de afstemming tussen de accountmanagers SR in de regio het best kan verlopen dienen nog keuzes gemaakt te worden. Doel daarvan is te komen tot een meer uniforme werkwijze. Daarbij sluiten we aan bij de bredere afspraken in de regio over het organiseren van de werkgeversdienstverlening zoals uiteengezet in hoofdstuk 2.

Toepassing van de SR-spelregels

Alle gemeenten hebben afgesproken dezelfde spelregels te hanteren rond SR. Wanneer gemeenten dat niet doen spreken we elkaar daar op aan. In de regiegroep SR bespreken we eventuele onduidelijkheden of wenselijke aanpassingen van het beleid. Deze worden op lokaal niveau doorgevoerd in de uitvoering.

Communicatie

Er wordt een strategisch communicatieplan opgesteld om de communicatie over SR namens het WSPR zo helder en helpend mogelijk te maken. Hiervoor is een werkgroep communicatie gevormd. Aandachtspunt is dat de communicatie representatief is voor alle gemeenten in de regio. Het gaat in het communicatieplan om communicatie op vier verschillende niveaus:

1. extern iedereen;
2. extern opdrachtnemers/ marktpartijen/ ondernemers;
3. intern ambtelijke/ bestuurlijke organisatie: en
4. intern eigen regionale regiegroep en uitvoeringsoverleg SR.

3.4 Monitoring en borging

In samenwerking met het regieoverleg SR en het uitvoeringsoverleg SR worden hierboven beschreven opgaven gerealiseerd. 22 september jl. is door het regionaal bestuurlijk overleg besloten om voor de periode van 2 jaar een regionale projectleider Doorontwikkeling SR aan te stellen. De taak van deze projectleider is om de afzonderlijke gemeenten en clustergemeenten/centrumgemeente te ondersteunen en adviseren om beleid en uitvoering te implementeren. Daarnaast heeft de projectleider een signalerende rol met betrekking tot ervaren knelpunten of ontwikkelpunten.

De monitoring van en rapportage over de voortgang met betrekking tot de bovenstaande opgaven aan het beleids- en regionaal bestuurlijk overleg zal worden gekoppeld aan de opdracht van de projectleider. Aan het einde van de opdracht (na 2 jaar) kunnen dan de inzet van de projectleider en de bereikte resultaten in de harmonisatie worden geëvalueerd.

Ten aanzien van het lopende beleid geldt het volgende: interpretatieverschillen van de inhoud en de uitvoering van het gezamenlijke beleid worden afgestemd in het regionale regieoverleg SR. Wanneer dit niet tot overeenstemming leidt kan worden geëscaleerd naar het regionaal ambtelijk overleg en het regionaal bestuurlijk overleg.

Door de gemeente Rotterdam (centrumgemeente) wordt ieder kwartaal een rapportage opgesteld van de geregistreerde contracten en de geregistreerde invulling van SR-afspraken binnen WIZZR per gemeente en voor de totale regio. In de werkgroep rapportage wordt nagedacht over de verdere ontwikkeling van deze rapportages en de frequentie daarvan.

3.5 Middelen en capaciteit

Ten aanzien van middelen en capaciteit rond de uitvoering en harmonisatie van SR geldt het volgende:

- Iedere gemeente draagt er zelf zorg voor dat de lokale rollen en functies ten aanzien van SR voldoende zijn ingevuld. Ook dragen zij (op clustergemeenteniveau) zorg voor vertegenwoordiging in het regionale regie- en uitvoeringsoverleg SR en bijbehorende werkgroepen. Gemeenten maken binnen hun cluster zelf afspraken over afstemming en uitvoering binnen hun cluster.
- Ten aanzien van het regionale registratiesysteem WIZZR geldt dat alle gemeenten naar rato (conform de regionale afspraken over kostenverdeling) bijdragen aan het gebruik vanaf 2022.
- Op dit moment wordt de bemensing van de backoffice SR ingevuld vanuit de gemeente Rotterdam (centrumgemeente). Onderdeel van het proces van doorontwikkeling van de backoffice naar een regionaal coördinatiepunt is om te bepalen hoeveel capaciteit nodig is voor de invulling hiervan. Uitgangspunt is ook op dit punt een gelijkmatige inbreng van alle gemeenten in de arbeidsmarktregio. De wijze waarop dit gerealiseerd gaat worden dient nog te worden bepaald.
- In het regionaal bestuurlijk overleg van 22 september jl. is besloten een regionale projectleider SR aan te stellen. De inzet van de projectleider wordt gedekt vanuit de regionaal hiervoor beschikbaar gestelde middelen.

HOOFDSTUK 4 HALLOWERK

4.1 Inleiding

Het transparant maken van werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt voor werkgevers en het stimuleren van het directe contact tussen werkzoekenden en werkgevers is sinds enkele jaren een belangrijk speerpunt van beleid binnen onze arbeidsmarktregio. Dit vanuit de overtuiging dat dit leidt tot meer en betere matches op de arbeidsmarkt. Werkgevers zijn bereid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven op een baan maar hebben wel de behoefte om zelf te kunnen zoeken naar geschikte kandidaten voor hun vacatures en kandidaten direct te benaderen. Zonder dat daar per se een accountmanager of recruiter van het WSPR tussen hoeft te zitten. Dit heeft geresulteerd in:

- Het regionale thema transparantie: zie voor de doelen, inhoud et cetera bijlage 4.
- De ontwikkeling van HalloWerk, verder te noemen HW, als onlinematchingsplatform met offlinedienstverlening (start in 2018 in de vorm van een pilot): een initiatief van de gemeente Rotterdam en Den Haag.

Naast het gebruik van HW, om werkzoekenden transparant te maken wordt in onze arbeidsmarktregio ook gebruik gemaakt van Werk.nl en de Kandidatenverkenner Banenafpraak voor het transparant maken van werkzoekenden. Hierover in bijlage 4 “regionale thema transparantie” meer.

4.2 HalloWerk

4.2.1 Wat is het?

HW is een online-matchingsplatform met offline-dienstverlening en beoogt de dienstverlening binnen de arbeidsmarktregio op het gebied van matching voor werkgevers en werkzoekenden te innoveren door:

- selfservice van werkzoekenden en werkgevers te stimuleren, maar ondersteuning te bieden waar nodig;
- werkzoekenden te helpen op de arbeidsmarkt (weer) actief te worden en zich daarbij te presenteren op basis van wat zij willen, kunnen en de competenties die zij bezitten (voorbij het cv) en hen waar gewenst en nodig bij het zoeken en solliciteren te coachen en ondersteunen;
- werkgevers direct toegang te geven tot een uniform (regionaal) bestand van werkzoekenden en hen waar gewenst en nodig bij de personeelsvraag professioneel te ondersteunen; en
- professionals een modern en gebruikersvriendelijk platform te bieden, waarmee de on- en offlinedienstverlening gevolgd en gemonitord kan worden zodanig dat de klantbeloften aan werkzoekenden en werkgevers waargemaakt worden.

4.2.2 Wat is de meerwaarde?

- Het regionaal ontsluiten en transparant maken van het bestand van werkzoekenden, dus een scherp inzicht in het werkzoekendenbestand op basis van specifieke werksoorten, profielen (aanpakken, helpen, maken etc.) en kansberoepen.
- Voor geselecteerde werkgevers het regionale bestand (op termijn ook aanpalende regio's) direct en via selfservice toegankelijk maken, met een dienstverleningsconcept dat hen op maat en naar behoefte gericht ondersteunt en faciliteert.
- Voor werkzoekenden de beschikbare vacatures in onze arbeidsmarktregio transparant maken en hen in staat stellen hierop zelf actief te solliciteren.
- Het in de arbeidsmarktregio gezamenlijk uitvoeren en kwalitatief monitoren van het dienstverleningsconcept, waarmee zowel kwalitatief (beloften komen we na en sturen we op) als kwantitatief (efficiency door selfservice, effectiviteit door transparantie en gerichte matchingsactiviteiten) meer impact behalen bij werkgever en werkzoekende.



4.3 Transformatie van HW-team WSPR naar clustergemeenten

De clustergemeenten zijn, allen op een verschillend moment, middels een pilot gestart met het aanbieden van HW-dienstverlening aan hun werkzoekenden en werkgevers. Elke clustergemeente heeft één of twee HW-coaches gedetacheerd binnen het HW-team van het WSPR. Inmiddels ligt de pilotfase achter ons en zijn de clustergemeenten tijdens de pilotfase tevreden over het dienstverleningsconcept van HW. Het moment is nu aangebroken om de stap te zetten richting de implementatie van de HW-dienstverlening binnen de reguliere dienstverlening van de clustergemeenten (van HW-team naar eigen interne organisatie). De regionaal coördinator HW komt begin 2022, in samenwerking met de coördinatoren van HW binnen de clustergemeenten, met een projectplan m.b.t. hoe de implementatie van HW uit te rollen binnen de clustergemeenten. In Q1 van 2022 wordt een start gemaakt met de implementatie met afronding uiterlijk in Q2/Q3 van 2022. De clustergemeenten zijn autonoom in de wijze waarop zij HW implementeren binnen de eigen reguliere dienstverlening zolang de principes van HW (o.a. gedachtengoed, klantbeloften en doelstellingen die in de arbeidsmarktregio worden overeengekomen) overeind blijven. Ook de gemeente Rotterdam (centrumgemeente) zal in 2022 starten met de inpassing van de HW-dienstverlening in de dienstverlening van de Mens- en Arbeidsontwikkeling teams en het integreren van het huidige HW-team in deze teams.

Een onderdeel van dit projectplan wordt ook het verder uitwerken van de samenwerking en governance binnen de arbeidsmarktregio van de gemeenschappelijke dienstverlening van HW. Voor het goed inrichten van de regionale samenwerking en sturing is KMPG-advies gevraagd voor een hanteerbaar regiemodel, dat de verschillende taken en verantwoordelijkheden beschrijft van de clustergemeenten, de centrumgemeente Rotterdam als facilitator van de samenwerking en het landelijke programma HW. De hoofdlijn van dit advies is een regiemodel te hanteren, waarbij de clustergemeenten bepaalde ondersteuning en begeleiding krijgen zowel vanuit de landelijke organisatie HW als vanuit de centrumgemeente (Rotterdam), om te kunnen werken met HW in hun eigen clustergemeente. Binnen dit KMPG-adviestraject zijn de IJsselgemeenten betrokken geweest als informant namens de clustergemeenten. De precieze invulling van die samenwerking en de faciliterende rol wordt, met het advies van KMPG in de hand, nog geconcretiseerd. De centrumgemeente (Rotterdam) is met alle clustergemeenten een samenwerkingsovereenkomst aangegaan in het kader van HW, waaruit duidelijk is hoe de samenwerking op dit moment is ingericht. Langs de hoofdlijnen van deze samenwerkingsovereenkomst is het goed mogelijk het nieuwe regiemodel verder met elkaar te concretiseren.

4.4 Doelgroepen

Regionaal is afgesproken om jobready werkzoekenden transparant te maken in HW. Hiervoor wordt in de arbeidsmarktregio een uniforme definitie gehanteerd. De clustergemeenten/centrumgemeente richten zich met de dienstverlening primair op de werkzoekenden met een uitkering op grond van de Participatiewet. Aanvullend biedt de gemeente Rotterdam (centrumgemeente) HW-dienstverlening ook aan, aan specifieke doelgroepen zoals statushouders en arbeidsbeperkten (doelgroep banenafpraak). Daarnaast wordt HW ook ingezet als preventie (voorkomen van instroom in de bijstand). Zo wordt HW-dienstverlening aangeboden aan:

- Tozo-doelgroep;
- Einde WW-kandidaten; en
- Studenten MBO-niveau 1 en 2 (in de vorm van een pilot).

In het schooljaar 2021/2022 zal tevens een pilot worden uitgevoerd waarbij studenten die VSO/Pro onderwijs volgen in hun laatste jaar HW-dienstverlening aangeboden krijgen met als doel het realiseren van een soepele overgang van onderwijs naar werk.

Werkzoekenden met een profiel in HW kunnen ook gratis gebruikmaken van alle trainingen, assessments en cursussen van Goodhabit. Zie www.goodhabit.nl

4.5 Doelstellingen

4.5.1 Kwantitatief

Clustergemeente	Aantal transparante werkzoekenden	Aantal nieuwe werkgevers die gebruik maken van HW	Aantal HW-matches ⁷	Naleving servicenormen
BAR-gemeenten	Structureel 150 werkzoekenden, op jaarbasis 250 werkzoekenden (transparante kandidaten + beëindigingen ⁸)	24	83	80%
IJsselgemeenten	Idem als BAR-gemeenten	32	56	80%
Voorne-Putten Werkt (Nissewaard en Brielle)⁹	Idem als BAR-gemeenten	32	56	80%
Stroomopwaarts	Idem als BAR-gemeenten	40	80	80%
Hoeksche Waard	Structureel 100 werkzoekenden, op jaarbasis 150 werkzoekenden (transparante kandidaten + beëindigingen)	20	32	80%
Gemeente Rotterdam	7000 werkzoekenden (transparante kandidaten + beëindigingen)	Geen concrete doelstelling.	1.500	80%

⁷ Aantal matches naar regulier werk, proefplaatsing, traject met baangarantie of scholing.

⁸ Aantal matches + overige redenen die tot gevolg hebben dat de werkzoekende zijn profiel heeft beëindigd (zoals bijvoorbeeld verhuizing, tijdelijke ontheffing van arbeidsverplichting, etc.).

⁹ Begin 2022 start ook de gemeente Goeree-Overflakkee met het aanbieden van HalloWerk-dienstverlening aan hun werkzoekenden.

De doelstelling m.b.t. het aantal transparante werkzoekenden (2^{de} kolom) en het aantal HW-matches (4^{de} kolom) is gekoppeld aan de inzet van 1 fte HW-coach. Wanneer de inzet van het aantal HW-coaches toeneemt zullen ook deze twee doelstellingen (in kolom 2 en 4) meegroeien. Dit geldt overigens niet voor de doelstellingen van de gemeente Rotterdam, die zijn gebaseerd op de volledige inzet (20 fte HW-coaches).

4.5.2 Kwalitatief

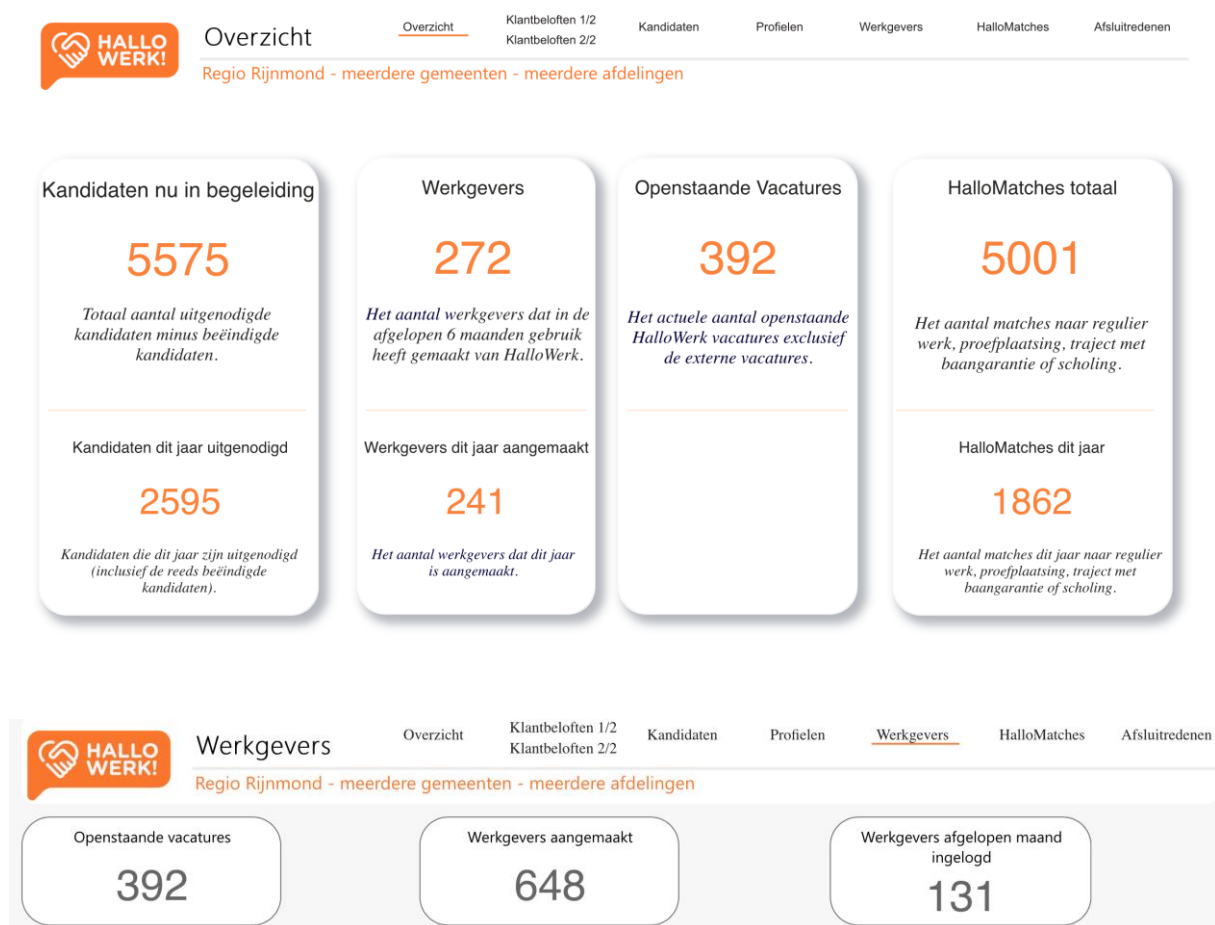
Naast kwantitatieve doelstellingen zijn er ook enkele kwalitatieve doelstellingen die middels HW worden nagestreefd. Dit zijn:

- De tevredenheid van werkgevers over HW. Voorziet het in de behoefte die zij hebben m.b.t. transparantie op de arbeidsmarkt en lukt het hen om geschikte werkzoekenden te vinden voor de vacatures die zij hebben?
- De tevredenheid van werkzoekenden over HW. Het gaat hier om de werkzoekenden met een profiel in HW (nu of in het verleden). Draagt HW eraan bij dat werkzoekenden meer inzicht krijgen in hun wensen/behoefte (skills/talenten) en lukt het hen om op basis daarvan ook in contact te komen met werkgevers (vacatures) en de stap te zetten richting een baan?

Bovenstaande twee doelstellingen worden o.a. gemeten/gemonitord aan de hand van het inloggedrag van werkgevers en werkzoekenden in HW.

4.6 Resultaten tot nu toe

Resultaten hebben betrekking op de periode vanaf start HW-dienstverlening (in 2018) t/m 31 oktober 2021.



4.7 Kwaliteit

Uiteraard zal focus blijven, op basis van de jaarlijks vast te stellen roadmap op programmaniveau (landelijk), op de doorontwikkeling van de online- en offlinedienstverlening van HW op basis van ervaringen die in de praktijk worden opgedaan en nieuwe inzichten. Dit draagt bij aan de verdere verbetering van de dienstverlening van HW. Binnen onze arbeidsmarktregio zal m.b.t. kwaliteit voor 2022 focus liggen op de volgende thema's:

- uitvoering van de klantbeloften (via sturing, monitoring en coaching/training van HW-coaches en accountmanagers);
- stimuleren van het gebruik van HW door werkzoekenden en werkgevers; en
- verhogen kwaliteit van de profielen en vacatures (o.a. via input uit klantpanels). Onderdeel hiervan is ook dat vervuiling van het werkzoekendenbestand in HW wordt tegengegaan door structurele monitoring of werkzoekenden die zichtbaar zijn in HW ook beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Enerzijds door strikte naleving van de klantbeloften (tweewekelijks contact en achtwekelijks check-up gesprek) en anderzijds door bestandsvergelijkingen uit te voeren (HW en uitkeringsbestand). Ook zal aandacht zijn voor het up to date houden van de vacatures in HW.

4.8 Jaarlijks operationeel regionaal uitvoeringsplan HW

Als richting voor de regionale samenwerking worden jaarlijks per clustergemeente doelstellingen voor het komende jaar vastgesteld die vastgelegd worden in het regionale uitvoeringsplan HW. Dit operationeel uitvoeringsplan HW omvat de ambitie om kwalitatieve en/of kwantitatieve doelstellingen te realiseren en operationele uitvoeringsafspraken te maken m.b.t. de samenwerking in de regio, eventuele pilots die uitgevoerd worden, "nieuwe" doelgroepen aan wie HW-dienstverlening zal worden aangeboden en de kwaliteitsthema's vast te stellen die op regionaal niveau de focus hebben in betreffend jaar. De onderdelen waarover afspraken op de doelstellingen per clustergemeente worden vastgelegd zijn in ieder geval:

- aantal transparante werkzoekenden;
- aantal te realiseren HW-matches;
- aantal "nieuwe" werkgevers die geënthousiasmeerd worden voor HW en aan wie toegang wordt verleend¹⁰;
- naleving klantbeloften;
- inloggedrag/gebruik van HW door werkzoekenden; en
- inloggedrag/gebruik van HW door werkgevers.

De regionale coördinator HW stelt, in samenwerking met de clustergemeenten/centrumgemeente, het regionale uitvoeringsplan HW op. Dit regionale uitvoeringsplan wordt door het Regionaal Ambtelijk Overleg vastgesteld.

¹⁰ MKB Rotterdam Rijnmond en VNO-NCW Rotterdam & Regio Rijnmond geven in 2021 en 2022 gezamenlijk uitvoering aan een communicatiecampagne met als doel hun achterband te informeren en interesseren voor HalloWerk.

4.9 Overlegstructuur

Het uit te werken regiemodel HW (zie paragraaf 4.3) zal na besluitvorming vertaald worden in de te hanteren overlegstructuur binnen onze arbeidsmarktregio. Doel van de overlegstructuur is de uitvoering van HW in de regio te stimuleren, faciliteren en te borgen en de samenwerking en taakverdeling tussen gemeenten, de rol van de gemeente Rotterdam als centrumgemeente en het landelijke HW-programma efficiënt en effectief te organiseren. Op dit moment bestaan er drie niveaus, een indeling die we ook terugverwachten in het te ontwikkelen regiemodel. Vanuit oogpunt van efficiëntie en effectiviteit wordt zoveel als mogelijk aangesloten bij de overlegstructuur van de werkgeversdienstverlening (zie hoofdstuk 2, paragraaf 2.7).

4.9.1 *Operationeel niveau*

Elke clustergemeente/centrumgemeente is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de HW-dienstverlening binnen de eigen gemeenten. Er vindt, onder leiding/aansturing van de regionaal coördinator HW, wel afstemming en samenwerking plaats tussen de clustergemeenten/centrumgemeente op onderwerpen die clustergemeente overstijgend zijn zoals o.a. externe regionale communicatie, uitwisseling van ervaringen en inzichten, training en coaching van HW-coaches en accountmanagers, inkoop, privacy- en security, BI. De regionaal coördinator HW is ook de verbindingsofficier richting de gemeente Rotterdam (centrumgemeente) en het landelijk HW-programma. Van de clustergemeenten wordt verwacht dat ze actief participeren in themagroepen die bezig zijn met de doorontwikkeling van HW (o.a. nieuwe functionaliteiten). Minimaal 1 keer per kwartaal vindt er door de regionaal coördinator HW-overleg plaats met iedere afzonderlijke clustergemeente/centrumgemeente over de uitvoering van HW.

4.9.2 *Tactisch niveau*

Op tactisch niveau vindt er maandelijks afstemming plaats tussen de operationeel leidinggevenden van het UWV, het WSPR en de clustergemeenten/centrumgemeente over de werkgeversdienstverlening. Tijdens dit overleg zal ook HW standaard als agendapunt worden besproken/behandeld. Doel is om te monitoren op de voortgang van het uitvoeringsplan HW en waar nodig bij te sturen. Dit overleg staat daarnaast ook in het teken van:

- (Door)ontwikkeling van de HW-dienstverlening en het online-matchingsplatform (o.a. op basis van de roadmap);
- Stand van zaken van de uitvoering in onze arbeidsmarktregio en eventuele “nieuwe” ontwikkelingen i.r.t. HW; en
- Eventuele andere onderwerpen die op dat moment aan de orde zijn zoals inkoop, releasekalender, wensen voor modificaties, privacy- en security, financiën etc.

De regionaal coördinator HW sluit voor het agendapunt HW aan bij dit overleg en zorgt, in afstemming met de verantwoordelijken voor HW binnen de clustergemeenten/centrumgemeente, voor de input.

4.9.3 *Strategisch niveau*

Op strategisch niveau vindt er tweemaal per jaar overleg plaats op directuurniveau.

Tijdens dit overleg staan in ieder geval de volgende onderwerpen op de agenda:

- De landelijke en regionale ontwikkelingen m.b.t. HW (o.a. uitvoering van de roadmap) die van strategisch belang zijn voor de (door)ontwikkeling van HW-dienstverlening;
- Stand van zaken en resultaten van uitvoering binnen onze arbeidsmarktregio op basis van het operationeel uitvoeringsplan HW; en
- Overige relevante gespreksonderwerpen zoals inkoop, financiën, privacy- en security, releasekalender et cetera.

De regionaal coördinator HW bereidt dit overleg, in samenwerking met de verantwoordelijken voor HW binnen de clustergemeenten/centrumgemeente en het landelijk HW-programma, voor.

4.10 Evaluatie uitvoering HW-dienstverlening

Met betrekking tot de evaluatie van de uitvoering van de HW-dienstverlening, met als uitgangspunt het regionaal operationeel uitvoeringsplan HW, wordt aangesloten bij de evaluatiecyclus van de werkgeversdienstverlening (zie hoofdstuk 2, paragraaf 2.6).

De evaluatie heeft o.a. ten doel om:

- regionale eenduidigheid in de uitvoering van HW te ontwikkelen en te behouden;
- inzicht te krijgen in de naleving van de klantbeloften;
- de uitvoering te toetsen aan de hand van het gedachtengoed en filosofie van HW;
- de kwaliteit van de dienstverlening, de profielen en vacatures te toetsen. Bij de toetsing van de kwaliteit van de dienstverlening worden in ieder geval werkgevers, werkzoekenden en professionals bevraagd/geïnterviewd over hun ervaringen; en
- inzicht te geven in de stand van zaken m.b.t. de realisatie van doelstellingen door de individuele clustergemeenten/centrumgemeente.

De evaluatie wordt onder regie van de regionaal coördinator HW uitgevoerd. De inzichten en ervaringen die opgedaan worden n.a.v. de audit worden ook gebruikt als input voor het opstellen van het regionaal uitvoeringsplan HW voor het komend jaar.

4.11 Middelen (financiën)

De HW-kosten (bijdrage van de clustergemeenten) worden jaarlijks in afstemming/overleg met elkaar overeengekomen en zijn o.a. afhankelijk van de doorontwikkelwensen (kosten HW-programma), de organisatie van de uitvoering van de HW-dienstverlening, de regionale wijze van evaluatie van de uitvoering en de taken die namens de arbeidsmarktregio gecentraliseerd worden bij de centrumgemeente (gemeente Rotterdam). De regionale coördinator HW zorgt tijdig voor een voorstel en afstemming hierover met de clustergemeenten. De financiële bijdrage per clustergemeente wordt door het Regionaal ambtelijk overleg jaarlijks vastgesteld.

Naast deze kosten heeft iedere clustergemeente de eigen interne kosten zoals de personeelskosten (o.a. inzet van HW-coaches, accountmanagers, privacy- en security, communicatiemedewerker etc.).

BIJLAGE 1 REGIONALE THEMA “MATCH”

Ambitie

Deelnemen aan de maatschappij/arbeidsmarkt is goed voor iedereen, als mens en het draagt bij aan de vitaliteit van de regio. Daarom streven we in Rijnmond naar een inclusieve regionale arbeidsmarkt. Wij helpen mensen aan het werk en zorgen met onze werkgeversdienstverlening voor aansluiting tussen vraag en aanbod. Dit doen we samen met UWV, clustergemeenten, centrumgemeente sociale partners en werkgevers. “Wij gaan als regio de uitdaging aan, om de stap te zetten naar verdere regionale samenwerking. We zijn ervan overtuigd dat het geheel hierbij daadwerkelijk meer is dan de som der delen. We zetten daarom in op het collectieve regionale belang. Dit is effectiever dan inzetten op het lokale belang, immers: ‘Alleen ga je sneller, samen kom je verder’.

Waarom deze ambitie?

- Streven naar betere aansluiting van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt;
- Een transparante regionale arbeidsmarkt middels één regionaal bestand waar vraag en aanbod eenduidig en herkenbaar toegankelijk is voor kandidaten, werkgevers en private arbeidsbemiddelaars (zie thema transparantie);
- Streven naar een inclusieve arbeidsmarkt waarin iedereen meedoet naar vermogen met duurzame inkomenszelfstandigheid (niet per se vast). We ondersteunen hierbij de werkzoekenden, werknemers en werkgevers om de verschillen te overbruggen en de aansluiting te verbeteren;
- Regionale overeenstemming klantprofielen;
- Wijze van gebruik en implementatie; en
- Keuze standaardplatform (bv Hallo Werk).

Projectstructuur

Inzet door clusterdirecteuren van IJsselgemeenten en VP-GO

Mate en wijze van betrokkenheid:

Meebeslissen en sturen:	regionaal ambtelijk overleg
Meemaken en doen:	beleidsmedewerkers, casemanagers en arbeidsmakelaars
Meedenken en adviseren:	clusterdirecteuren en leidinggevenden
Informeren:	geïnteresseerden in regionale ambities en ontwikkelingen

Stand van zaken. Welke stappen zijn er inmiddels gezet?

Regionale Profielen

- | | |
|--|-----------------|
| • Inzichtelijk maken profielen | gereed |
| • Profielen en omschrijvingen regionaal vaststellen | 5 februari 2020 |
| • Regionale afspraken maken over gebruik, implementatie en werkwijze | 5 februari 2020 |
| • Bijeenkomst over doorontwikkeling regionale profielen en platform | begin maart |

Er worden nog nadere afspraken gemaakt over gebruik, implementatie en werkwijze met betrekking tot de profielen in de regio en de clusters. Voorkeur is om dat op eenduidige wijze en met gebruik van een identieke diagnosetool (Hallo Werk) te doen. Aangezien dit een statisch profiel betreft wat daarna ook nog in de eigen systemen moet worden verwerkt achten we dit op dit moment niet zinvol. In onze optiek kan dan beter worden ingezet op uitbreiding van het aantal werkzoekenden in HW en het verder ontwikkelen van het bereik van HW bij werkgevers in samenwerking met het MKB. Binnen de regio gebruiken alle clustergemeenten inmiddels Hallo Werk op beperkte schaal (max 250 klanten per cluster) voor het transparant maken van jobready werkzoekenden.

Leerwerkakkoorden (zie voor meer informatie <https://www.leerwerkakkoord.nl>)

- | | |
|--|-----------------|
| • Inzichtelijk maken uitkomsten Leerwerkakkoorden voor de regio | gereed |
| • Delen uitkomsten Leerwerkakkoorden vraagkant en bijpassende profielen | 5 februari 2020 |
| • Inzichtelijk maken regionale ontwikkelroutes aanbodkant | 5 februari 2020 |
| • Afspraken over organisatie en aanbod op de profielen Leerwerkakkoorden | 2021 |

Op 5 februari 2020 is er binnen het regionaal ambtelijk overleg breed kennisgenomen van de stand van zaken van de Leerwerkakkoorden. In september is via de nieuwsbrief Leerwerkakkoorden ook algemene informatie over de stand van zaken m.b.t. de Leerwerkakkoorden gedeeld. Door Covid-19 is er vertraging ontstaan op de concrete uitwerking van de Leerwerkakkoorden, mede ook doordat de opleidingsvraag bij de werkgevers deels wegviel. Het oorspronkelijke idee was om dit voor het Thema matchen vraag en aanbod te doen aan de hand van het Leerwerkakkoord facilitair samen met Facilicom. Door de arbeidsmarkt ontwikkelingen als gevolg van Corona bleek dit niet mogelijk. Daarom is de inzet gericht op de uitwerking van de klantenservice/callcenter leerlijnen bij Ro!Entree en Vanad.

In het kader van de regionale aanmeldingen op deze trajecten is het handig als er binnen iedere clustergemeente een vast aanspreekpunt is en de medewerkers elkaar ook kennen en weten te vinden. Voor deze 2 regionale trajecten is dit netwerk in beeld gebracht en willen we er ook op een praktische manier mee gaan werken. Voor Vanad start er ieder kwartaal een nieuwe groep van 10-15 personen en voor Ro!Entree iedere maand een groep van 12. Regulier aanmelden van geschikte kandidaten kan doorlopend. We willen zorgen dat de verwachtingen over en weer helder zijn en dat er ook vanuit de regio op de trajecten kan worden aangemeld en teruggekoppeld.

Pilot Praktijkleren

Daarnaast heeft er vanaf 2019 binnen de regionale clusters MVS en Nissewaard een pilot praktijkleren gelopen in de Regio Rijnmond. Het doel van de pilot was vooral om ontwikkeling voor werkzoekenden zonder startkwalificatie, voor wie het behalen van een volledig mbo-diploma (incl. entreeopleiding) of een mbo-certificaat, vooralsnog niet haalbaar lijkt mogelijk te maken. Praktijkleren met de praktijkverklaring valt onder de derde leerweg. Deze leerweg wordt niet bekostigd via het ministerie van OCW. Deelnemende partner gemeenten MVS- VPW en Goeree hebben allen in samenwerking met het SBB, de ROC's werkgevers trajecten afgerond en praktijkverklaringen uitgereikt. Praktijkleren is een ontwikkeltraject, waarbij kandidaten zichtbaar groeien en geeft hen daarmee nieuwe kansen.

Werkgevers zien door groei verbreding in de inzetbaarheid van de kandidaat op de werkvloer. Het stapelen van verschillende praktijkverklaringen bij 1 werkgever is mogelijk. Gedurende de pilot is in een kernteam bestaande uit regiogemeenten, werkbedrijven, SBB, Albeda, Zadkine, Lentiz, UWV en het leerwerkloket gewerkt aan een proces om deze vorm van ontwikkelen in te richten. Met de komst van de pandemie, de lockdown en veelal digitale dienstverlening vanaf maart 2020, heeft het kernteam na afronding van dit proces geen grootschalige uitvoering kunnen geven aan deze manier van ontwikkelen. De onderliggende gebruikte methodiek, extra aandacht voor ontwikkeling is erg succesvol gebleken.

Wat is er bereikt?

- Er is een proces ontwikkeld dat per organisatie op maat te maken is.
- Het ontwikkelproces en de leermiddelen sluiten aan op het MBO-kwalificatiedossier.
- Een ontwikkelaanbod dat op maat te maken is (per werkproces een praktijkverklaring).
- Ondanks de crisis zijn partners bereid gevonden te participeren bij deze manier van ontwikkelen. Want werkgevers zijn onmisbaar in dit proces.
- Er is proefgedraaid, geïmplementeerd en er bestaan op dit moment lopende leerlijnen.
- Onderliggende coaching methodiek uitgewerkt, waarin aandacht centraal staat.
- Praktijk en opleidingsovereenkomsten ingericht (conform methodiek school).

- Een voorbeeld van een routekaart ontwikkeld (bij Voorne-Putten), zie bijlage 3

Successen:

- Er is een goed netwerk gecreëerd in de samenwerking met de projectpartners.
- Kandidaten zijn makkelijker om te scholen naar andere branches op basis van competenties.
- Praktijkgericht opleiden biedt meer maatwerk in de persoonlijke ontwikkeling.
- Kwalitatieve duurzamere uitstroom – gedurende de pandemie is het aantal (draaideur) bijstandsaanvragen zeer minimaal gebleven.

Aandachtspunten:

- Doorlooptijd, ervaring leert ons dat 3 maanden de minimale doorlooptijd is om er goed achter te komen waar de leervraag van de kandidaat zit. Omdat het maatwerk is, kun je makkelijk opschalen of afschalen.
- Voor een betere ontsluiting in doelgroepen, moet er een taalcomponent toegevoegd worden aan dit proces.
- Ontsluiting naar meerdere doelgroepen zal leiden tot nog meer resultaat. Bijvoorbeeld om omscholing mogelijk te maken voor werkzoekenden met startkwalificatie en werkenden die hun baan dreigen te verliezen. Zo wordt het mogelijk gemaakt om makkelijker over te stappen naar werk in een andere branche.
- Het realiseren van onderwijsaanbod voor andere doelgroepen dan leerlingen kan de onderwijsinstellingen ook meer op de kaart zetten en de samenwerking met werkbedrijven nog meer vergroten.
- Voor duurzame plaatsingen, is het vergroten van (partner)betrokkenheid vanuit zowel werkgever als kandidaat, onderwijs en gemeente van essentieel belang om het resultaat te vergroten.

Hoe verder?

Praktijkleren is toe aan de volgende stap. Met het laatste steunpakket vanuit het ministerie worden meer middelen vrijgemaakt voor deze manier van ontwikkelen. Praktijkleren is een mooie brug naar werk en naar het behouden van werk.

Met het beschikbaar stellen van de regelingen en de middelen, wordt het mogelijk gemaakt om praktijkleren in te zetten voor meer doelgroepen. Via het inrichten van verschillende praktijkleerlijnen in de regio en die breed toegankelijk te maken en gezamenlijk te benutten kunnen we het in onze arbeidsmarkt mogelijk maken om nog meer werkenden en niet werkenden een kans op om- en bijscholing te bieden via praktijkleren.

Doelstellingen 2022

Voor 2022 streven we naar een inclusieve arbeidsmarkt met duurzame inkomenszekerheid, door:

- Gebruik van uniforme profielen voor werkzoekenden waarmee we het aanbod inzichtelijk maken en het principe 'ken je klant' topprioriteit geven;
- Werkgevers uitdagen om 'anders' te kijken naar werkzoekenden. Niet alleen naar diploma's en werkervaring, maar ook naar certificaten en soft-skills;
- Verder door ontwikkelen en regionaal ontsluiten van leerlijnen (praktijkleren en leerwerktrajecten);
- Maken van goede matches tussen werkzoekenden en beschikbare vacatures, waarmee duurzame deelname aan de arbeidsmarkt mogelijk wordt gemaakt. We zorgen voor eerlijke en reële verwachtingen ten aanzien van de vaardigheden, capaciteiten en ondersteuning.

BIJLAGE 2 REGIONALE THEMA “HERKENBAARHEID”

Ambitie

We stellen ons ten doel om een regio te zijn met een herkenbare en gedragen werkwijze voor de dienstverlening aan werkgevers. Een eenheid die gebruik maakt van de verscheidenheid in de regio en waarin de kracht van de verschillende delen het geheel versterkt. Dit uit zich door:

- Eén regionaal aanspreekpunt voor werkgevers;
- Dit regionale aanspreekpunt is een vaste gesprekspartner en ondersteunt werkgevers binnen het complexe veld van overheidsorganisaties;
- Toegang tot het aanspreekpunt is via één kanaal (website, e-mail, telefoonnummer);
- Gebruik van uniforme processen die transparant zijn voor alle betrokkenen; en
- Professionele, kwalitatieve en betrouwbare dienstverlening.

Wat vinden wij belangrijk?

Wij richten ons specifiek op werkgevers met een sociaal hart omdat zij:

- Uitgaan van talent en kijken naar wat iemand wel kan;
- De toegevoegde waarde zien van een divers en inclusief personeelsbestand;
- Aandacht geven aan mensen en functies op hen aanpassen; en
- Investeren in talent met opleiding, training en coaching.

Hoe wordt hier vorm aan gegeven?

- Door goed vindbaar en herkenbaar te zijn, een erkend instituut;
- Duidelijke en betrouwbare dienstverlening te bieden;
- Een effectieve governance van cluster gemeenten/centrumgemeente en UWV op basis van gedeelde systemen;
- Een effectief dienstenportfolio die doet wat is gevraagd;
- Geborgde kwaliteit van mensen, diensten en data; en
- Open cultuur die ziet, snapt en gericht innoveert.

Om herkenbaar(der) te zijn als waarde propositie is ontwikkeling van belang op onderstaande onderdelen:

1. Focus op product: één website, één merk, één telefoonnummer. Het is nog niet bekend hoe vaak er gebeld wordt, er is geen specifieke data beschikbaar. Meten klanttevredenheid NPS en klantpanel met werkgevers gaat ons helpen de dienstverlening te verbeteren.
2. Focus op proces:
 - Uitgangspunt is gemak voor de klant. Dit bereiken we door heldere verwachtingen, duidelijke afspraken over wel wat/niet kan, snelheid en kwaliteit van dienstverlening met als uitgangspunt/doel het ontzorgen van de werkgevers.
 - Integrale en transparante targets. Aansturing op integrale resultaten, eenduidigheid van systemen.
3. Focus op klantrelatie: regionaal gedragen en eenduidigheid in de onderdelen: integrale klantpiramide/regionale klantaanpak, eenduidige regionale klantbeloften, eenduidig kennisniveau, saleskit (dienstenportfolio), branding met consistentie in communicatie (in klantcontact en communicatiemiddelen).
4. Om 1 tot en met 3 te realiseren is het van belang dat iedere organisatie zo is ingericht dat dit mogelijk is.

Projectstructuur

Het project bestaat uit een werkgroep van max. 8 personen: adviseurs, accountmanagers en arbeidsmakelaars uit de regio van de clustergemeenten/centrumgemeente en UWV en de WSPR-manager van marketingcommunicatie. Op inhoud wordt de opbrengst van de werkgroep waar nodig voorgelegd aan de beleidsmedewerkers van de clustergemeenten/centrumgemeente en UWV. De operationeel leidinggevenden van de clustergemeenten/centrumgemeente/UWV dienen goed geïnformeerd te zijn en meegenomen te worden in ontwikkelingen met betrekking tot de (regionale) dienstverlening aan werkgevers. De uiteindelijke opbrengst van de werkgroep wordt ter verrijking/draagvlak getoetst en besproken met de operationeel leidinggevenden van de clustergemeenten en UWV.

Wat zijn de (deel)resultaten van dit project in 2021 en 2022

1. Uitkomst van de branding mission statement;
2. Harmonisatie van de werkwijze, klantbenadering, dienstverlening, kwaliteit en deskundigheidsbevordering van adviseurs/accountmanagers;
3. Harmonisatie van het merk; en
4. Een pilot (in 2022) starten met de herijkte werkwijze.

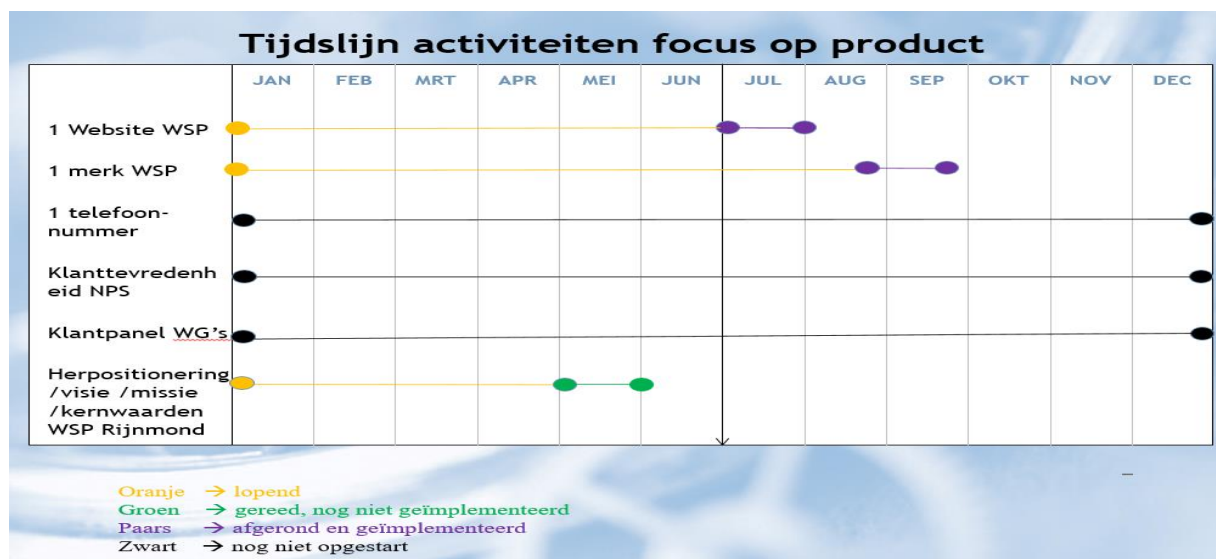
Daar waar reeds bestaande activiteiten in de regio bij gemeenten en/of UWV in positieve zin bijdragen aan de doelstellingen van dit thema, zal dit zoveel mogelijk gehandhaafd worden.

Doelstellingen 2022

- Het vaststellen van de kwaliteit en profiel van de adviseurs, accountmanagers en arbeidsmakelaars na de organisatieontwikkeling van het WSPR;
- Een pilot starten met de nieuwe werkwijze; en
- Harmonisatie van deze nieuwe werkwijze en het merk.

Stand van zaken

De stand van zaken is in onderstaande tijdslijn van activiteiten op ontwikkeling van product, proces en klantrelatie vorm gegeven.





BIJLAGE 3 REGIONALE THEMA “HARMONISATIE”

Ambitie

De vier thema's waar Harmonisatie van Werkgeversinstrumenten er één van is, dienen twee grote doelen.

1. Te realiseren dat meer ondernemers/werkgevers hun vacatures vervullen met werkzoekenden van de clustergemeenten/centrumgemeente/UWV (via het WSPR).
2. Als gevolg hiervan het realiseren van een afname van het aantal werklozen in onze arbeidsmarktregio.

Het thema harmonisatie kan aan deze ambitie een belangrijke bijdrage leveren met de volgende (deel)resultaten:

1. Een inventarisatie van de regionaal te harmoniseren instrumenten die in de regio gebruikt worden (met daarin minimaal LKS, jobcoaching, proefplaatsing en plaatsingsfee)
2. Per regionaal te harmoniseren instrument een vernieuwde en geharmoniseerde versie, die na toetsing bij werkgevers of een pilot, aanbevolen wordt om in de gehele regio als zodanig toe te passen.
3. Een besluit binnen het ambtelijk overleg over de geharmoniseerde instrumenten, de invulling ervan en een aanbeveling voor de lokale implementatie. (En hierbij aandacht voor passende indicatoren ter toetsing van het effect van de instrumenten.)

De effecten van het opleveren van het beoogde resultaat, kunnen zijn:

- Ontzorging van ondernemers/werkgevers wat leidt tot meer werving van werkzoekenden uit de doelgroep van de Participatiewet; daling van het aantal inwoners dat afhankelijk is van een uitkering.
- Ontzorging van ondernemers/werkgevers wat kan leiden tot economische groei en uitbreiding van bedrijvigheid, en derhalve werkgelegenheid in de regio.
- Een inclusievere samenleving; meer participatie.

Er zijn 7 werkgeversinstrumenten bepaald, waarover dit thema zich buigt met als doel deze te harmoniseren. Dat zijn:

1. Loonkostensubsidie (Preferent Proces);
2. Jobcoaching;
3. Voorwaardelijke opleiding voor plaatsing;
4. Werkplek aanpassing;
5. Jobcarving & Functiecreatie;
6. Plaatsingsfee; en
7. Proefplaatsing.

Projectstructuur, inclusief betrokken/verantwoordelijken, inzet (capaciteit), wijze van verantwoording over voortgang etc.

Het project bestaat uit een **werkgroep** bestaande uit:

- 3 Projectleider;
- 4 Enkele beleidsmedewerkers van de clustergemeenten en de centrumgemeente (Rotterdam);
- 5 Beleidsmedewerker van het UWV
- 6 Medewerker van het WSPR.

Met dit projectteam is er grote beleidsmatige slagkracht en veel ervaringsdeskundigheid in een compacte werkgroep.

Daarnaast is er een **toets groep** opgericht, met de bedoeling dat zij de concepten zouden kunnen beoordelen op de toepasbaarheid en het gebruiksgemak van de werkgever. Door voortschrijdend inzicht is er weinig gebruik gemaakt van de toets groep. In deze tijd waarbij plenaire/persoonlijke ontmoetingen niet mogelijk zijn, is ervoor gekozen om de praktische toetsing in kleinere settings op clustergemeenteniveau te doen. Met elk concept, dat effecten zal hebben voor werkgevers in een clustergemeente, organiseert de werkgroep met de clustervertegenwoordiger een digitale ontmoeting om de voor – en nadelen van de voorgestelde wijzigingen op te halen.

De meeste deelnemers van de werkgroep zijn ook lid van de **Regionale Regiegroep Beleid**. De RRB komt elke zes weken bij elkaar en praktisch elk overleg is er wel een actualiteit van de werkgroep die daar ter tafel komt. Besluitvorming m.b.t. voorstellen vindt in ieder geval plaats binnen het **Regionaal Ambtelijk Overleg**.

Met betrekking tot de voortgang van het project wordt ieder kwartaal, middels een standaardformat (dashboard), gerapporteerd aan het Regionaal bestuurlijk overleg.

Doelstellingen voor 2022

Instrument	Doelstellingen op de lange termijn
Jobcarving & Functiecreatie	In 2021 is er in de arbeidsmarktregio besloten tot standaardisatie op “Inclusief Herontwerp van Werk”. Alle werkgevers en ondernemers in de hele regio kunnen raadplegen wat dat inhoudt en kunnen daarover vragen stellen bij hun contactpersoon van het regionale of lokale WSP. Alle collega’s uit de arbeidsmarktregio weten waar ze terecht kunnen om hieromtrent geschoold te worden.
Plaatsingsfee	Het instrument plaatsingsfee bevindt zich in een afrondende fase van harmonisatie.
Loonkostensubsidie	In 2022 werkt de hele regio met het preferente werkproces. Bij de eerste evaluatie van het gebruik daarvan (buiten dit project) kan verkend worden waar nog verschillen zijn in beleidsmatige componenten of praktische uitvoering.
Jobcoaching	Besluitvorming en communicatie over het instrument naar de regio-collega’s teneinde alle werkgevers op de juiste manier van de informatie te kunnen voorzien.
Voorwaardelijke opleiding voor plaatsing	Communicatie over het instrument naar de regio-collega’s teneinde alle werkgevers op de juiste manier van de informatie te kunnen voorzien.
Werkplek aanpassing	Besluitvorming en communicatie over het instrument naar de regio-collega’s teneinde alle werkgevers op de juiste manier van de informatie te kunnen voorzien.
Proefplaatsing	Besluitvorming en communicatie over het instrument naar de regio-collega’s teneinde alle werkgevers op de juiste manier van de informatie te kunnen voorzien.

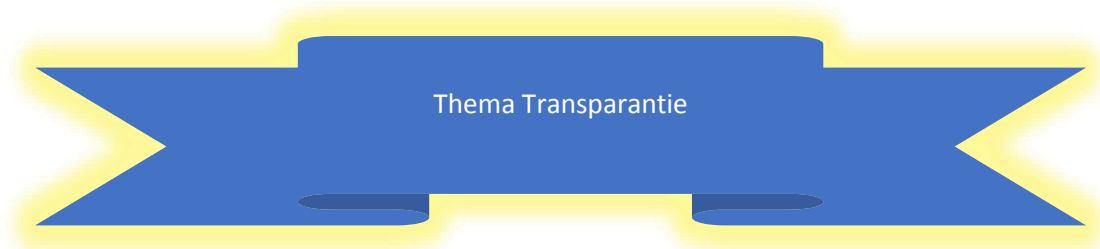
Stand van zaken

Bij drie instrumenten zijn al grote stappen gemaakt. Die energie houden we graag vast door, door te pakken op de andere instrumenten. Ook met de instrumenten die beïnvloed gaan worden door de herziene Participatiewet. De inventarisatiefase en verkenning op harmonisatie is een intensieve periode. Dat valt samen met de fase waarin de contouren van de P-wet scherper worden. Dat geeft real-time informatie en gelegenheid tot anticiperen. Bovendien zorg het ervoor dat er een state-of-the-art voorstel ligt, zodra lokale beleidswijzigingen vereist zijn.

Het ambtelijk overleg heeft de suggestie gedaan om besluitvorming over de instrumenten die samenhangen met de wetswijziging, “op te bossen” en op het juiste moment in samenhang ter besluitvorming aan te bieden. Dat advies wordt gevolgd.

BIJLAGE 4 REGIONALE THEMA “TRANSPARANTIE”

In deze bijlage is het regionale thema “transparantie” uitgewerkt. Wat is het? Welke doelstellingen worden nagestreefd en wat is de stand van zaken? In onderstaand overzicht is uiteengezet wat we in onze arbeidsmarktregio verstaan onder “transparantie”, welk probleem/uitdaging we hiermee willen oplossen en waarom?



Wat verstaan we onder het thema transparantie?

Vraag van werkgevers en aanbod van werkzoekenden zijn openbaar voor werkgever en werkzoekende

Alle gemeenten en het UWV werken in dezelfde modus aan digitale registratie.

HalloWerk, Werk.nl en de kandidaatverkenner Banenafpraak als dienstverleningsconcept om regionaal de arbeidsmarkt transparant te maken.

Openbare werknemersprofielen voor werkgevers en private arbeidsbemiddelaars. Uniforme profielen voor werkzoekenden.

Waarvoor willen we een oplossing bieden?

Oproep van Staatssecretaris voor betere matching van werkzoekenden en werkgevers, zoals aangegeven in het Breed Offensief, Matchen op Werk en Perspectief op Werk.

Werkgevers hebben de wens geuit om inzicht te krijgen in het aanbod van werkzoekenden.

Werkzoekenden en werkgevers worden momenteel ondersteund, waar zij (vrijwel) geen ondersteuning nodig hebben.

Waarom willen we dit oplossen?

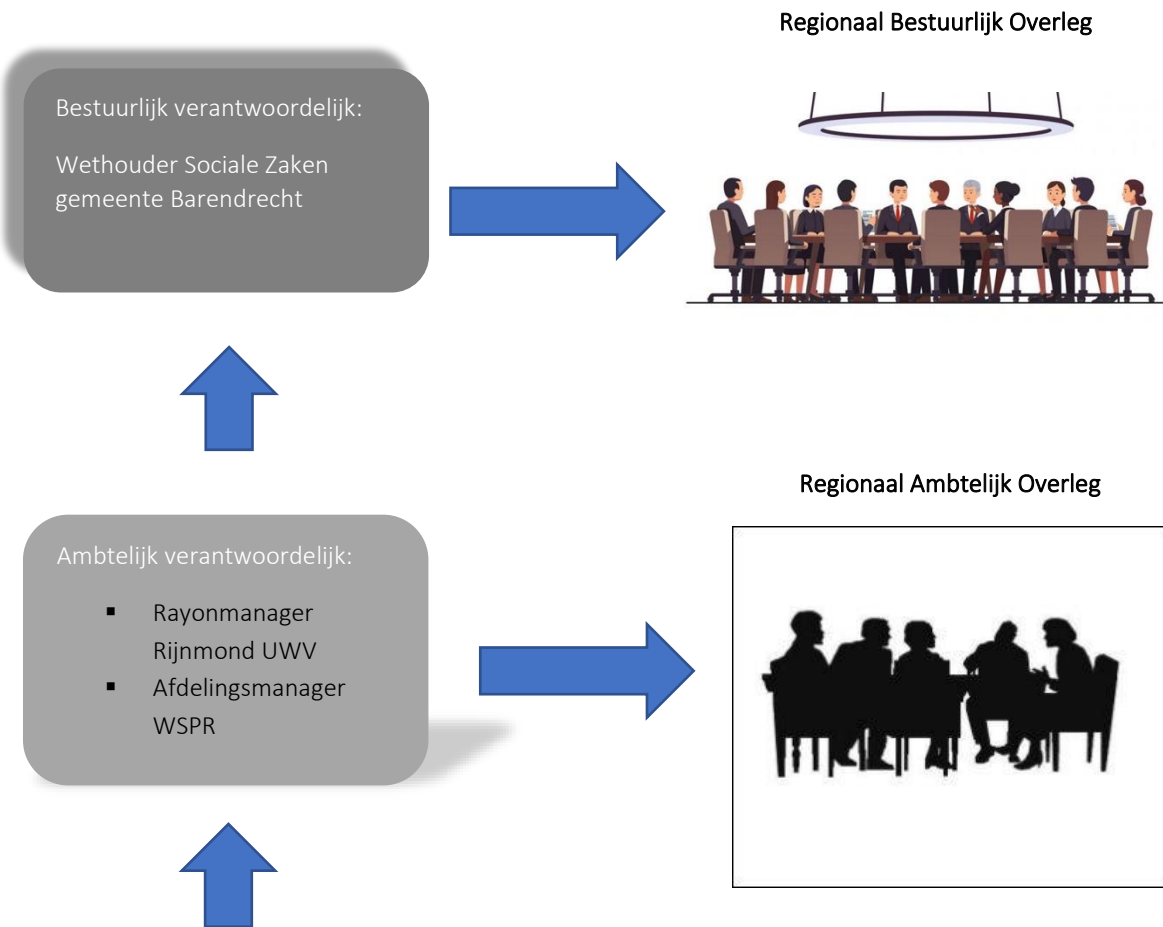
Voldoen aan vraag vanuit de markt.

We willen passendere dienstverlening bieden en inzetten op mogelijkheden van klanten i.p.v. belemmeringen.

We willen de kloof tussen wat de markt vraagt (diploma's en werkervaring) en hetgeen de werkzoekende te bieden heeft (soft skills) verkleinen.

In de praktijk wordt middels het online matchingsplatform HalloWerk (zie hoofdstuk 4), Werk.nl en de Kandidaatverkenner Banenafpraak uitvoering aan dit thema. Deze platforms worden gebruikt om werkzoekenden in onze arbeidsmarktregio transparant te maken. Als arbeidsmarktregio zijn we daarnaast, samen met de arbeidsmarktregio Haaglanden, de eerste pilotregio binnen het landelijk VUM-programma (o.a. vertegenwoordigd in de klankbordgroep). Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM) is een programma van VNG, UWV en het ministerie van SZW. Doel is ervoor te zorgen dat gemeenten, UWV, WSP's, SW-bedrijven, re-integratiebureaus en private partijen elkaars profiel- en vacaturegegevens (matchingsgegevens) kunnen benutten. Werkgevers en werkzoekenden moeten elkaar beter en gemakkelijker kunnen vinden. Een van de randvoorwaarden om dit te realiseren is meer inzicht te krijgen in elkaars profielen van werkzoekenden en vacatures. Zo komen er meer matches tot stand, binnen en buiten de regio's en organisaties. SZW kijkt vanuit dit programma ook naar de noodzaak van aanpassing in regelgeving.

Projectstructuur



Toelichting

- De wethouder sociale Zaken van de gemeente Barendrecht is namens de regio de thematrekker van transparantie en bestuurlijk verantwoordelijk. Hij legt eenmaal per kwartaal verantwoording af aan het Regionaal bestuurlijk overleg (Regionaal Werkbedrijf) over de voortgang van de realisatie van de doelstellingen.
- De Rayonmanager Rijnmond van het UWV en de afdelingsmanager van het WSPR zijn gezamenlijk ambtelijk verantwoordelijk (en de rayonmanager UWV ook bestuurlijk) voor de realisatie van de doelstellingen en leggen verantwoording af aan de wethouder. En informeren het regionaal ambtelijk overleg over de voortgang van de uitvoering.
- De projectleider transparantie geeft in samenwerking met de collega's in de regio uitvoering aan de activiteiten, ambities en doelstellingen en legt verantwoording af aan de ambtelijk verantwoordelijken.

Doelstellingen

Zie hieronder de hoofddoelstellingen van het thema transparantie en de kwantitatieve doelstellingen per jaar.

Hoofddoelstellingen

- Een transparante regionale arbeidsmarkt middels één regionaal bestand waar vraag en aanbod eenduidig en herkenbaar toegankelijk is voor kandidaten, werkgevers en private arbeidsbemiddelaars;
- Stimuleren dat werkgevers en private arbeidsbemiddelaars personeel gaan werven op basis van talenten (competenties) en motivatie in plaats van CV;
- Het, ter ondersteuning van de werving via een transparant kandidatenbestand, bieden van maatwerkondersteuning aan werkgevers en kandidaten via een eenduidig en herkenbaar dienstverleningsconcept; en
- Openbare kandidaat profielen voor werkgevers en private arbeidsbemiddelaars (openbaar, toegankelijk en regionaal)

Kwantitatieve doelstellingen per jaar

Jaar	Doelstelling	Stand van zaken
2019	8% van de werkzoekenden (P-wet en WW) transparant maken voor werkgevers + eenduidige definitie jobready	Gerealiseerd. Tevens is de definitie uitgewerkt van wanneer een werkzoekende "jobready" is en deze is regionaal vastgesteld. Dit betekent dat in re regio alleen jobready werkzoekenden transparant worden gemaakt.
2020	20% van de werkzoekenden (P-wet en WW) transparant maken voor werkgevers	Gerealiseerd.
2021	35% van de werkzoekenden (P-wet en WW) transparant maken voor werkgevers	Zie hieronder bij stand van zaken
2022	50% van de werkzoekenden (P-wet en WW) transparant maken voor werkgevers	n.v.t.

Stand van zaken

Doel voor 2021 is om 35% van de werkzoekenden (bijstand/UWV-uitkeringsgerechtigden) in onze arbeidsmarktregio transparant te maken. In totaal gaat het om het transparant maken van **25.140** werkzoekenden in 2021. Zoals reeds eerder aangegeven maken we in onze arbeidsmarktregio werkzoekenden transparant via HalloWerk, Werk.nl en de Kandidatenverkenner. Stand van zaken op dit moment (per 1 november 2021) is als volgt:

Transparantie Hallo Werk

Transparante werkzoekenden en matches via HalloWerk

(Cluster)gemeente	Aantal transparante werkzoekenden	Aantal matches (plaatsingen werk/een baan)
Rotterdam	7.251	1521
BAR	322	95
IJsselgemeenten	249	6
Voorne-Putten Werkt	343	112
Stroomopwaarts	280	69
Hoeksche Waard	108	50
Totaal	8.553	1.853

In totaal zijn in 2021 (stand per 1 november), **8.553** werkzoekenden transparant gemaakt via HalloWerk en **1.853** werkzoekenden die transparant zijn gemaakt in HalloWerk hebben een baan gevonden (match). **651** werkgevers maken gebruik van HalloWerk voor de werving van personeel voor hun vacatures.

Transparantie Werk.nl

Het aantal werkzoekenden transparant gemaakt via Werk.nl is het aantal klanten met een CV op de website. Dit zijn, per 1 november 2021, in totaal 28.072 werkzoekenden verdeeld over de doelgroepen WW, WIA, Wajong, Participatiewet en overige. Er staan per 1 november 2021 in onze arbeidsmarktregio 17.766 vacatures open binnen Werk.nl

Doelgroep uitkering	Aantal geregistreerde werkzoekenden UWV	Aantal CV's op Werk.nl (stand per 1-11-2021)
WW (stand per 1-10-2021)	18.637	16.466
Wajong (stand per 1-6-2021)	6.533	1.571
WIA (stand per 1-6-2021)	5.190	1.329
Participatiewet	n.v.t.	2.414
Overig	n.v.t.	6.292
Totaal	30.360	28.072

Transparantie Kandidatenverkenner Baanafsprak

De Kandidatenverkenner Banenafpraak (KVB) is een hulpmiddel gericht op werkgevers. Het geeft inzicht in de werkzoekenden in het doelgroepregister Banenafpraak. Werkgevers kunnen anonieme profielen bekijken en contact opnemen met de werkzoekenden via het WSPR. De KVB biedt inzicht in de kenmerken van de werkzoekenden, zoals reisafstand, opleidingsniveau, het aantal uur dat een kandidaat wil werken en de mate van beschikbaarheid voor werk. In de KVB staan per 1 november 2021 7.895 profielen van werkzoekenden met een Wajong uitkering.

Transparantie totaal Hallo Werk en Werk.nl

In totaal zijn, tot dit moment (per 1 november 2021), in onze arbeidsmarktregio **36.625** werkzoekenden (8.553 HW + 28.072 Werk.nl) transparant voor werkgevers. In het totaal worden de cijfers van de Kandidatenverkenner Baanafpraak nog niet meegenomen, omdat deze werkzoekenden kunnen overlappen met de werkzoekenden met een CV op Werk.nl. Het totaal aantal transparante werkzoekenden is op 1 november 2021 ruim meer dan de doelstelling voor dit jaar van **25.140**.

Eventueel verband/link en samenwerking van het project met de 3 hoofdthema's

Zoals reeds eerder vermeld is het dienstverleningsconcept van HalloWerk (online matchingsplatform met offlinedienstverlening) en direct gevolg van het thema Transparantie. HalloWerk levert, naast Werk.nl en de Kandidatenverkenner Banenafpraak, een belangrijke bijdrage aan de realisatie van de doelstellingen en ambities van het thema transparantie.

Het thema Transparantie levert daarnaast ook een belangrijke bijdrage aan de doelstellingen van de regionale thema's match vraag en aanbod omdat via HalloWerk, Werk.nl en de Kandidatenverkenner een belangrijke bijdrage wordt geleverd aan de match van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt (stimuleren van het direct contact tussen werkgevers en werkzoekenden).