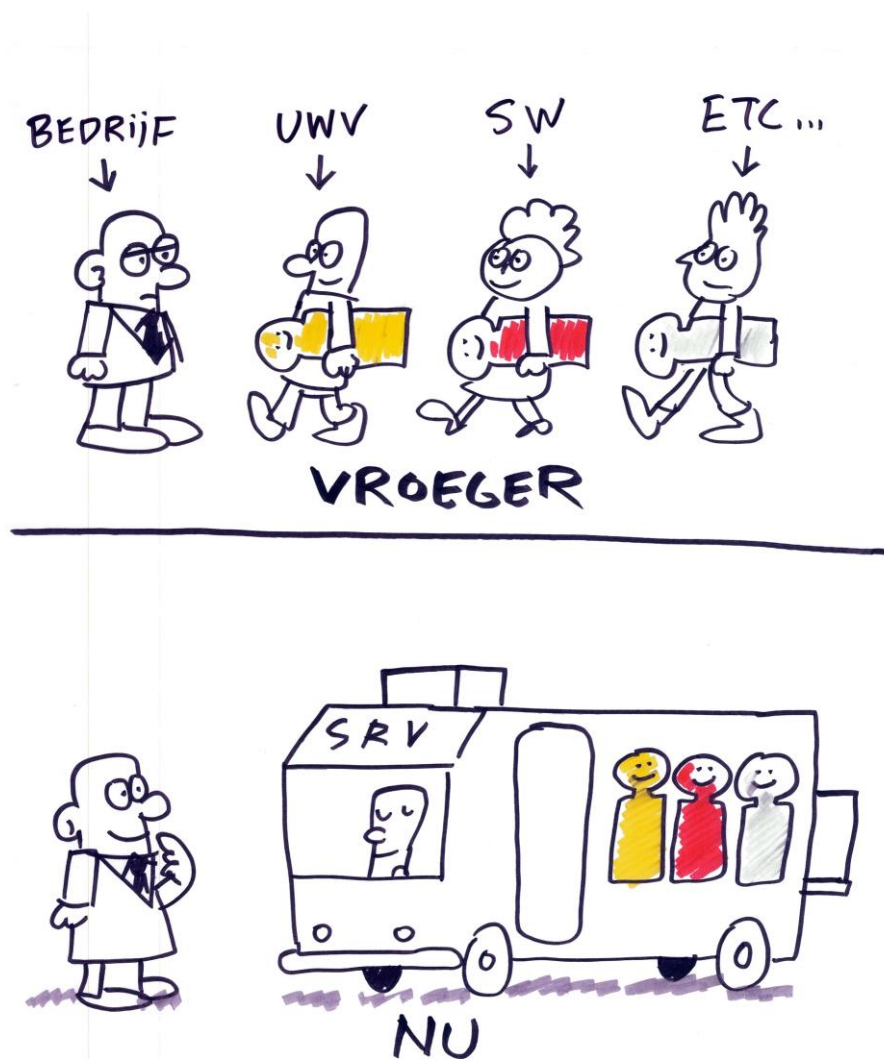


“Samen werken aan *samenwerken*”

Een visiedocument over de werkgeversdienstverlening in de arbeidsmarktregio Drenthe



Steller: Carel Plas

Functie: Kwartiermaker regionale werkgeversdienstverlening arbeidsmarktregio Drenthe

Datum: 06-06-2013

Inleiding

Bij een werkgeversdienstverlening gaat het om Relatie, Reputatie, Ruilhandel en Resultaat! De werkgever moet het gunnen dat het werkgeversteam Drenthe haar dienstverlening kan inzetten, hij hoeft hen niet in te schakelen, er zijn andere kanalen. Om tot een goed resultaat te komen, moet je een goede relatie opbouwen met de werkgever en aansluiting bij de werkgever zoeken, nieuwsgierig naar de werkgever en zijn bedrijf zijn. De werkgever zal bereid zijn na te denken over ruilen (vacature aanbieden tegenover een kandidaat uit de caseload aannemen) als je een goede reputatie hebt opgebouwd, een betrouwbare partner bent waarover de werkgever tevreden is. Met als resultaat dat de vacature vanuit de caseload is vervuld.

Uiteraard worden er nu ook vacatures vervuld door middel van de dienstverlening van professionals van de gemeenten in de arbeidsmarktregio Drenthe, het UWV en andere ketenpartners binnen het publieke domein. Arbeidsmarktregio Drenthe stelt echter duidelijk het doel de separate aanpakken te willen bundelen en deze te professionaliseren tot één werkgeversbenadering. Zij gelooft in de meerwaarde van synergie. De uitgangspunten voor deze regionale werkgeversdienstverlening zijn gebaseerd op een vraaggerichte benadering, eenheid in ambitie, product, doelstelling, loket en contactpersoon. Ambitie, resultaatgerichtheid en kwaliteitsverbetering zijn pijlers van dit fundament.

Binnen de opdracht voor de kwartiermaker moet er een visiedocument worden opgeleverd en een uitwerking van de aanpak in een businesscase waarbinnen partijen accentverschillen mogen aanbrengen. Voor u ligt het visiedocument. In het eerste gedeelte worden de (wettelijke) uitgangspunten van de werkgeversdienstverlening in de arbeidsmarktregio Drenthe weergegeven. Vervolgens de visie op de werkgever als partner. Meerdere gesprekken met werkgevers vanuit de regio gaven hiervoor de input. De meer praktische zaken die de werkgeversdienstverlening inhoud geven, zijn in het daarop volgende gedeelte verwoord. Ter onderbouwing van de wens een gezamenlijke werkgeversdienstverlening te hebben is er een matrix weergegeven. Interviews met wethouders, directieleden en andere functionarissen van de verschillende partijen binnen de arbeidsmarktregio hebben als input gediend voor deze matrix.

Na de vaststelling van het visiedocument zal er een businesscase worden opgesteld om de ontwikkeling richting een werkgeversdienstverlening te faseren. Uiteindelijk zal het gaan om het DOEN! De vaststelling van het visiedocument en de businesscase zijn beslissende en kaderstellende documenten. De werkelijke werkgeversdienstverlening zal echter vorm krijgen in gedrag dat het management en zijn medewerkers binnen dit brede domein laten zien. Een domein met vele belangen en verschillende uitgangspunten. De arbeidsmarktregio Drenthe heeft haar visie gesteld.

De titel “Samen werken aan Samenwerken” staat voor het feit dat alle partners binnen arbeidsmarktregio Drenthe maximaal willen gaan samenwerken in het kader van de “Werkgeversdienstverlening”. De regio kiest voor de meest geïntegreerde vorm¹ van samenwerken. Deze ambitie vergt een ontwikkelingstraject waarbij in de gezamenlijkheid gewerkt wordt aan samenwerken. Het uiteindelijke doel is om de werkgeversdienstverlening in arbeidsmarktregio Drenthe herkenbaar voor de werkgevers te positioneren door gezamenlijk naar buiten te treden met een uniforme dienstverlening.

¹ Ontwikkelingsvariant 1. Programmaraad; www.samenvoordeklant.nl

1. Uitgangspunten

Nederland is sterk in ontwikkeling. We zien dat er aanpassingen in de economie en de sociale zekerheid nodig zijn om de welvaart op peil te houden. Arbeidsparticipatie en arbeidstoeleiding zijn meer dan ooit een zaak van de burger en de werkgever geworden. Wie het zelf kan, wordt aangesproken op zijn eigen verantwoordelijkheid. Bestaande reguliere kanalen in de markt moeten worden benut en daar waar noodzakelijk kan de overheid gericht ondersteuning bieden. Alleen voor hen die het echt nodig hebben, zet de overheid middelen voor ontwikkeling en bemiddeling in. Deze inzet van middelen en de keuze daaromtrent vallen nauw samen met bezuinigingen en de ontwikkeling ten aanzien van de drie decentralisaties, jeugdzorg, AWBZ en de Participatiewet. Er moet meer gedaan worden met minder geld. Op 11 april 2013 hebben sociale partners en het kabinet een sociaal akkoord gesloten. Men is het eens geworden over een mix van maatregelen om economisch herstel op korte termijn te stimuleren en de arbeidsmarkt aan te passen aan de eisen van de 21^e eeuw. In de komende maanden zal duidelijk worden welke praktische keuzes gemaakt zijn om vorm te geven aan de dienstverlening en inrichting van de sociale zekerheid in Nederland. Deze beslissingen zullen zeker meegenomen worden in de nadere uitwerking van de werkgeversdienstverlening van de arbeidsmarktregio Drenthe. Bovenal zijn samenwerking, ontschotting en gezamenlijke afstemming het motto.

De komende jaren wordt er landelijk sterk ingezet op het verhogen van de arbeidsparticipatie, (streefcijfer 80%² in 2020). Het behouden en bevorderen van werkgelegenheid is in algemene zin van groot belang. Daar waar de ondernemer ondersteund kan worden deze te behouden en of uit te breiden zal de overheid de grenzen en creativiteit in haar dienstverlening moeten opzoeken. Dit kan bijvoorbeeld door doordacht om te gaan met inkoop en aanbestedingen. Social return on investment kan binnen het inkoopbeleid een prominente plek krijgen wat zowel de overheid alsmede de werkgever mogelijkheden biedt. Werk, daar waar mogelijk gunnen aan plaatselijke en regionale werkgevers behoudt werkgelegenheid en biedt werkzoekenden en leerlingen kansen zich te ontwikkelen. Maar ook in het domein van vraag en aanbod is nog veel winst te behalen. Gemeenten en het UWV hebben in dat kader een gezamenlijke opdracht: met één gezicht naar werkgevers optreden, één aanspreekpunt/loket bieden waar werkgevers terecht kunnen voor informatie, advies en specifieke expertise en een systeem hanteren waar vraag, (vacatures) en aanbod (werkzoekenden) geregistreerd worden.

² De bruto-participatie geeft het direct inzetbare arbeidsaanbod van werknemers en werkzoekenden in de leeftijd 20-65 jaar aan. Werknemers werken min. 12 uur p/week en niet werkenden die actief op zoek zijn naar werk en ook inzetbaar zijn voor werk. (commissie Bakker 2007)

Voorwaarden die het ministerie van SZW meegeeft zijn;

- SUWI³:
 1. De 35 regio's zoals die nu zijn vastgesteld in het kader van het regionaal arbeidsmarktbeleid zijn het vertrekpunt;
 2. UWV en gemeenten zorgen ervoor dat in iedere arbeidsmarktregio een aanspreekpunt/(digitaal) loket is, waar werkgevers terecht kunnen voor informatie en advies;
 3. Gemeenten en UWV betrekken actief de sociale partners en zorgen voor uitvoering van sectorale arbeidsafspraken van sociale partners;
 4. Op arbeidsmarktregioniveau is het van belang te komen tot een overlegstructuur, waarin alle relevante publieke en private partijen afspraken maken over arbeidsmarktbeleid en de opzet, inrichting en uitvoering van gecoördineerde dienstverlening. De voortrekkersrol ligt bij de (centrum) gemeenten. Zij organiseren het overleg met de verschillende partijen binnen de regio. Partijen treden als een entiteit naar buiten.
 5. Op regionaal niveau wordt een arbeidsmarktanalyse en marktwerkingsspan opgesteld. Dit is de verantwoordelijkheid van partijen in de regio (gemeenten en UWV);
 6. De betreffende regio levert de arbeidsmarktinformatie voor deze analyse en het UWV levert maandelijks een basisset regionale arbeidsmarktinformatie.

Vanuit de wettelijke kaders en haar eigen ambitie heeft de arbeidsmarktregio Drenthe eigen uitgangspunten ten aanzien van de werkgeversdienstverlening opgesteld en vastgesteld:

- Uitgangspunten regionale werkgeversdienstverlening:
 1. Werkgevers vraaggericht bedienen met een gezamenlijk dienstpakket
 2. Herkenbaar en gecoördineerd met één gezicht optreden, met herkenbare branding; één ambitie, doelstelling, product, loket
 3. Een regionaal marktwerkingsspan
 4. Samenwerking met Onderwijsinstellingen en (preferente) werkgevers verder verstevigen
 5. Partijen kunnen binnen de eigen bestuurlijke en regionale context accentverschillen aanbrengen
 6. Een resultaatgerichte, pragmatische en creatieve aanpak en oplossing (buiten de gebaande paden)

³ De eerste kamer heeft op 8 mei 2012 ingestemd met de aanpassingen binnen de wet SUWI, art. 10a

2. De werkgever

Werkgevers zijn de motor achter de (regionale) economie. Het behouden en stimuleren van een goed economisch klimaat biedt werkgelegenheid en kansen voor arbeidsparticipatie. Doelstellingen van de gemeenten en het UWV kunnen niet zonder werkgevers gerealiseerd worden. Een uniforme werkgeversdienstverlening binnen de arbeidsmarktregio Drenthe vraagt dat de werkgevers in de markt gekend zijn. Weten wat de vraag van de werkgever is, is allesbepalend. De vraag van de werkgever staat centraal en is leidend voor het handelen met behoud van de eigen professie. De eigen professie vraagt tevens om vanuit dit uitgangspunt de werkgevers inzicht te bieden in de mogelijkheden die de specifieke doelgroepen met zich meebrengen. Onconventionele oplossingen bedenken en deze creëren, door bijvoorbeeld verbindingen te leggen tussen verschillende domeinen van de overheid, biedt mogelijkheden voor hen die ondersteuning nodig hebben. De ontwikkeling van de drie decentralisaties bieden hierin tal van mogelijkheden. Maar ook het continueren en versterken van de bestaande samenwerking tussen de afdeling economische zaken en sociale zaken biedt de werkgever een betere dienstverlening. Werkgevers omarmen de één-loketgedachte.

Het beantwoorden van de werkgeversvraag is slechts mogelijk als er een relatie met die werkgever is. Dit veronderstelt dat er een actief werkgeversnetwerk bestaat. Allereerst dient dus het bestaande netwerk in kaart gebracht te worden en te bezien of de contacten actief zijn. Stap twee is het aanvullen van het bestand en het opvullen van de leemtes. Daarmee is het mogelijk een gedetailleerde en gefundeerde analyse te maken van de vraag in de (werkgevers)markt.

Bemiddelen naar arbeid en arbeidsparticipatie vraagt daarnaast om een gedegen kennis van de cliënt. Het kennen van de klant zijn mogelijkheden en een verbinding maken met de vraag van de markt vergroot de kans op succes aanzienlijk. Het bewaken en onderhouden van de relatie met de werkgever heeft als doel een duurzaam en vruchtbaar contact. Een absolute voorwaarde is daarbij betrouwbaarheid in de samenwerking. Het nakomen van afspraken en het (preventief) communiceren omtrent ontwikkelingen in de markt, veranderingen in regelgeving of opstelling van cliënten geven het beste uitzicht op een win-win situatie. Hoge kwaliteit bieden in de samenwerking, de werkgever en zijn bedrijf kennen, maken het netwerk sterk en succesvol.

Naar aanleiding van meerdere gesprekken met werkgevers weten we dat deze bezig zijn met hun eigen business. Werkgevers geven aan dat ze veelal voor de beste kandidaat gaan als het gaat om uitbreiding van het personeelsbestand. Logisch, want dat verstevigt de waarde en stabiliteit van de onderneming. Maar werkgevers bieden zeker ook mogelijkheden en ruimte voor werkzoekenden die niet 100% arbeidsproductief zijn. De ontwikkelingsmogelijkheden die de ondernemingen bieden staan het dichtst bij de arbeidsmarkt. Activiteiten en de cultuur binnen het bedrijfsleven lenen zich bij uitstek om werknemersvaardigheden te behouden en/of te ontwikkelen.

Werkgevers worden belast met tal van contacten en organisaties die niet direct, of niet op korte termijn, gerelateerd zijn aan hun business. De gezamenlijke werkgeversdienstverlening van de arbeidsmarkt regio Drenthe organiseert haar dienstverlening zo dat er gewerkt wordt met één contactpersoon, één product-marktcombinatie, één website en één branding. Hierdoor voldoet ze aan de wens van de ondernemer, ondersteunt zij het economisch klimaat en werkt in gezamenlijkheid om de doelstellingen te behalen.

3. Wat betekent regionale werkgeversdienstverlening in de praktijk

Eén werkgeversdienstverlening in de arbeidsmarkt regio Drenthe betekent niet dat accountmanagers werk op subregionaal niveau hun werkgebied verlaten om vanuit een gezamenlijk team te gaan opereren vanuit de centrumgemeente. Er ligt juist een aantoonbare marktwaarde in de lokale contacten met werkgevers. Contacten zijn soms gebaseerd op jarenlange samenwerking. Men kent elkaar en er is een duidelijke gunfactor op basis van wederzijds vertrouwen opgebouwd tussen beide partijen. Deze marktwaarde kan versterkt worden door op regionaal niveau bestaande ervaringen en methoden te bundelen en samen te voegen tot één benadering. Elkaars kwaliteiten en faciliteiten samenvoegen zal leiden tot een betere herkenbaarheid in de markt. Taken en verantwoordelijkheden worden gedeeld waardoor één professionele standaard kan ontstaan. De onderdelen en uitgangspunten die op regionaal niveau georganiseerd worden zijn:

1. Eén arbeidsmarktagenda
We werken met één platform/overleg dat regionaal beleid opstelt. In dit platform zijn alle relevante organisaties vertegenwoordigd. Het platform stelt jaarlijks één arbeidsmarktagenda op. De arbeidsmarktagenda vormt de basis voor één gezamenlijk marktwerkingsplan. Verder zal er in het onderliggende marktwerkingsplan aandacht besteed worden aan welke zaken regionaal en welke subregionaal opgepakt worden. Schaalgrootte en efficiency zijn hierin maatgevend.
2. Eén marktwerkingsplan
Het regionale marktwerkingsplan wordt opgesteld door alle relevante publieke partijen in de regio, (Gemeenten en UWV). Per jaar wordt er één marktwerkingsplan opgesteld, die eventueel tijdens het jaar bijgesteld kan worden. We spreken af dat alle partijen zich houden aan de afspraken die gemeenschappelijk opgesteld zijn.
Onderwerpen die in het marktwerkingsplan worden weergegeven zijn onder meer:
 - Arbeidsmarktinformatie op regionaal, subregionaal en sectoraal niveau
 - Aantallen inzichtelijk per subregio en onderverdeeld naar uitkering en organisatie
 - Doelen, doelstellingen en uitgangspunten
 - Prestatie-indicatoren en succesfactoren
 - Vastgestelde concrete projecten en acties
 - Communicatie
 - Evaluatie en monitoring
3. Eén werkgeversbenadering
Er is één werkgeversbenadering en één werkgeversteam in de arbeidsmarktregio Drenthe. De werkgever weet het werkgeversteam te vinden en kent haar dienstenportfolio. De subregionale herkenbaarheid wordt praktisch vormgegeven en uitgevoerd op subregionaal niveau onder één franchise gedachte. De plaatselijke accountmanager is de verbinder naar de plaatselijke werkgever.
4. Gezamenlijk product- en dienstenpakket
Het werkgeversteam werkt met één gezamenlijk product- en dienstenpakket. In dit pakket zijn o.a. de diensten en producten van het UWV alsmede de diensten en producten van de gemeenten opgenomen. Per doelgroep kan het product-dienstenpakket verschillen, maar is afgestemd en gelijk in de gehele regio. Voor de uitvoering van de werkgeversdienstverlening kunnen o.a. de volgende diensten worden aangeboden:

Matchen vraag en aanbod:

Het contact met de werkgever is gebaseerd op een vraaggerichte benadering. De dienstverlening richting de werkgever kan echter per doelgroep verschillen. We kijken in eerste instantie niet naar een doelgroep, maar naar dat wat er op de werkvloer nodig is. Dat bij werving en selectie blijkt dat specifieke doelgroepen de werkzaamheden op de werkvloer kunnen uitvoeren, is het neveneffect.

Afstemming zoeken:

Stimuleren van een economisch klimaat bevordert economische groei wat mogelijkheden schept voor werkzoekenden. Binnen de arbeidsmarktregio Drenthe wordt dit gezien als ondernemersdienstverlening. In de werkgeversdienstverlening, waarbij het met name gaat om de ondernemer als werkgever, biedt de accountmanager een verbinding naar onder meer verschillende gemeentelijke disciplines, zoals economische zaken, afdeling vergunningen, het UWV, R.O.C.'s en andere organisaties. De één-loketgedachte faciliteert de ondernemer en stroomlijnt ontwikkelprocessen die gunstig zijn voor de werkgelegenheid. Zo kan lokale ondernemersdienstverlening de regionale werkgeversdienstverlening ondersteunen en verbeteren.

Loonkostensubsidies:

Alle gemeentelijke (loonkosten-)subsidies zijn uniform gesteld binnen de regio. Op deze wijze kan de ondernemer de accountmanagers niet uitspelen en krijgt hij via één contactpersoon alle mogelijkheden aangereikt. Fiscale voordelen zijn per doelgroep, per situatie gelijkgesteld. Iedere accountmanager heeft de werkgever hetzelfde te bieden.

5. Branding

De werkgeversdienstverlening is in de regio herkenbaar en duurzaam gepositioneerd. Er wordt gebruik gemaakt van één logo, één visitekaartje, één website en één telefoonnummer. Op deze manier wordt de werkgeversdienstverlening duidelijk en herkenbaar gepositioneerd. Bestaande netwerken weten de weg naar de gewenste dienstverlening te vinden. Nieuwe contacten en organisaties hoeven niet te zoeken en bereiken de contactpersonen snel en doelgericht. De backoffice en automatisering maakt correct doorschakelen naar de juiste persoon mogelijk, zonder dat de werkgever er iets van merkt.

6. Inzet personeel

Het werkgeversteam bestaat uit verschillende accountmanagers van zowel het UWV als ook van de gemeenten. Het team werkt met gezamenlijke targets en doelstellingen. Er wordt gewerkt met een verdeelsleutel die de inbreng van personeel en de gestelde targets en doelstellingen waarborgt. De accountmanagers werken fysiek niet vanuit één locatie, maar vanuit de eigen subregio.

7. Professionaliseren

De werkgeversdienstverlening kent één professionele standaard. Werkwijzen, standaarden en begrippen worden gelijkgesteld, waardoor eenduidigheid ontstaat. De regio werkt met één professionaliseringsprogramma, waarbij alle organisaties hun eigen opleidingsprogramma's inbrengen.

8. Deelnemende partijen committeren zich aan gezamenlijke ambitie en doelstellingen.

Alle gemeenten en het UWV werken met een gezamenlijke ambitie en doelstellingen. De prestatie-indicatoren van de deelnemende organisaties zijn afzonderlijk zichtbaar. Er is een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de ambitie en doelstellingen te realiseren.

9. Aansturing

Er worden gezamenlijk op strategisch en tactisch niveau doelstellingen en activiteiten geformuleerd. Deze doelstellingen en activiteiten worden geformuleerd naar aanleiding van arbeidsmarktinformatie, informatie en adviezen van werkgevers, branches en sectoren en de eigen beleidsdoelstellingen. De dagelijkse leiding en aansturing van de accountmanagers werk wordt uitgevoerd door één manager.

10. Eén systeem voor het vastleggen van vraag en aanbod

De arbeidsmarktregio Drenthe kiest er voor om met betrekking tot de werkgeversdienstverlening te werken met de applicaties WBS en SONAR. Deze keuze maakt het mogelijk om regionale, subregionale en zelfs individuele targets en resultaten inzichtelijk te maken. Applicaties die interfaces hebben met WBS en SONAR kunnen overstijgend en dus naast de applicaties WBS en SONAR gebruikt worden.

CONCEPT

4.Verantwoording

Voor de totstandkoming van het visiedocument zijn alle gemeenten en het UWV onafhankelijk gesproken. Tijdens deze gesprekken waren de verantwoordelijke wethouders, directieleden en andere functionarissen aanwezig. Alle organisaties geven onafhankelijk van elkaar aan toe te willen werken naar een gezamenlijke werkgeversdienstverlening in de meest integrale variant. Velen geven expliciet aan dat men na een gedegen voorbereiding de stap naar operationeel niveau snel te willen maken. Men gelooft in een snelle overgang waarbij met name gewerkt gaat worden met gezamenlijke targets en doelstellingen. Ook de accountmanagers geven aan hun dienstverlening richting werkgevers te kunnen optimaliseren als men gezamenlijke targets en doelstellingen heeft te realiseren.

In het model staan de resultaten van de gesprekken weergegeven:

	Emmen	De Wolden	Hoogeveen	Coevorden	Midden Drenthe	Borger/Odoorn	UWV
Eén arbeidsmarkt agenda	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens
Eén marktwerkingplan	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens
Eén werkgeversbenadering	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens
Eén branding	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens
Eén team	Eens	Mits lokaal aanwezig	Mits lokaal aanwezig	Mits lokaal aanwezig	Mits lokaal aanwezig	Eens	Eens
Eén professionalisering	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens
Gezamenlijke prestaties	Ja, mits lokale prestaties geborgd	Ja, mits lokale prestaties geborgd	Ja, mits lokale prestaties geborgd	Ja, mits lokale prestaties geborgd	Ja, mits lokale prestaties geborgd	Ja, mits lokale prestaties geborgd	Ja, mits iedereen max. meedoet
Eén manager die het team aanstuurt	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens
Eén systeem	Ja, mits gekoppeld aan eigen systeem	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens	Eens

Werkgevers:

Tijdens het opstellen en het ontwikkelen van het visiedocument hebben we in de afgelopen periode meerdere werkgevers gesproken die gevestigd zijn in de arbeidsmarktregio Drenthe. We willen hen specifiek bedanken voor hun tijdsinvestering, tips en adviezen. Mede dankzij hun betrokkenheid en input kunnen we onze dienstverlening op een hoger niveau brengen.