



Algemeen Keten Overleg

Rapportage mei t/m augustus 2009 2^{de} tertaal 2009

Bestemd voor:
? Ministerie SZW
? Ketenpartners



Inhoud

Inhoud	2
1 Inleiding.....	3
2 Conclusies AKO.....	5
3 Context Integrale dienstverlening	7
3.1 Invoering integrale dienstverlening	8
3.2 KPI's.....	9
3.3 Realisatie kabinetsdoelstelling.....	10
3.4 Randvoorwaarden.....	10
4 Resultaten	12
4.1 Klantgerichtheid werkzoekenden en werkgeversgerichtheid	12
4.1.1 Klantgerichtheid werkzoekenden	12
4.1.2 Klantgerichtheid werkgevers	12
4.2 Realisatie kabinetsdoelstelling.....	13
5 Voortgang invoering integrale dienstverlening	14
5.1 Invoering integrale dienstverlening cijfermatig.....	14
5.2 Invoering integrale dienstverlening nader beschouwd	17
5.2.1 Huidige situatie	17
5.2.2 Periode van transitie en overdracht	18
5.3 Aandacht voor cliëntenparticipatie	19
5.4 Onderzoeken IWI	19
5.4.1 Verankering integrale dienstverlening	19
5.4.2 Regionale arbeidsmarkt	20
5.5 BVG-ontwikkeling.....	20
6 Regionalisering Arbeidsmarkt	21
7 Realisatie Randvoorwaarden en projecten	23
7.1 Project inburgering	24
8 Coördinatie en structuur van de ondersteuning	25
8.1 Vorming ketenservices.....	25
8.2 Activiteiten coördinatie	25



1 Inleiding

De doelstelling van het AKO is dat eind 2009 op alle werkpleinen integrale dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers wordt gegeven. UWV en gemeenten organiseren hun dienstverlening gezamenlijk om op deze manier meer mensen aan het werk te krijgen en de tevredenheid van werkzoekenden en werkgevers over de dienstverlening te vergroten. De focus blijft onverminderd gericht op het realiseren van deze doelstellingen.

Voor wat betreft de invoering van de integrale dienstverlening is het beeld positief. Dit is ook terug te zien in de stijgende klanttevredenheid. Er is meer samenwerking dan ooit en er worden op locatie praktische oplossingen gevonden voor de vraagstukken die zich voordoen. Het proces van invoering van integrale dienstverlening op 127 werkpleinen gaat door. Maar we zijn er nog niet. De economische crisis en problemen met ICT-ondersteuning werkt vertragend op de invoering van integrale dienstverlening. Het AKO blijft de druk op de invoering organiseren langs de oorspronkelijke doelstellingen van vergroten van de klantgerichtheid en bevorderen participatie. In de ketenjaarplannen worden hierover de afspraken vastgelegd.

De afspraken over de invoering van de integrale dienstverlening gaan over de gezamenlijk geformuleerde prestaties en activiteiten om de gestelde doelen te bereiken. Leidend hierin zijn de uitgangspunten zoals beschreven in de publicaties van het AKO "Werk aan de winkel" en recent de herbevestiging daarvan in de publicatie "Werk aan de winkel: aan de slag". Deze doelen zijn breed gedragen door de ketenpartners.

In het derde tertaal wordt de nieuwe overlegstructuur – de opvolger van het AKO – verder vorm gegeven. Het bestuurlijk overleg VNG/Divosa/UWV is ingericht; de Programmaraad functioneert en de daaronder ingerichte stuurgroepen zijn bemenst. Onder de vlag van deze stuurgroep zijn er verschillende werkgroepen, die werken voor de keten. De kracht van het proces van invoering zit desalniettemin op locatie bij de managementteams van de werkpleinen. Zij zijn en blijven aan zet.

Voor de laatste maanden van 2009 opteert het AKO voor doorpakken en wel door:

- a. aandacht te blijven besteden aan de invoering van integrale dienstverlening (1-1-2010);
- b. escalatie afspraken te maken;
- c. het opzetten van jaarplannen 2010;
- d. overdracht van de AKO-taken naar de ketenpartners via de 'nieuwe' structuur van kwartaaloverleg, Programmaraad, stuurgroepen en werkgroepen.



In de periode van transitie zal het AKO een overdrachtsdocument opstellen voor zijn opvolgers. Om alle partijen in deze transitie mee te nemen zal er in het najaar voorbereidingen worden getroffen voor een bestuurlijke top om de oorspronkelijke doelen te herbevestigen.

Leeswijzer

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

De hoofdstukken van deze rapportage zijn als volgt opgebouwd:

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

Bronnen

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



2 Conclusies AKO

1. Het algemene beeld is een gestage ontwikkeling van integrale dienstverlening op de locaties met een aantal dominante achterblijvers, maar ook een aantal locaties die in de laatste twee tertalen een inhaalslag maken.
Van de 125 werkpleinen die de landkaart hebben ingevuld is:
 - 40% vooruitgegaan;
 - 50% gelijk gebleven;
 - en 10% achteruitgegaan ten opzichte van de vorige rapportage.Ten opzichte van het 1^e tertaal is de toename 2 procent waarmee het lijkt alsof de ontwikkeling in het 2^e tertaal afvlakt. (67% nu, in april 2009 65%)
2. Het overgrote deel van de locaties is bezig met de invoering van integrale dienstverlening.

Naar inschatting van het AKO zullen 45 werkpleinen dit jaar de invoering van integrale dienstverlening afronden. Voor 59 locaties zal de afronding in 2010 gaan plaatsvinden.
De locaties die het naar inschatting van het AKO niet zullen halen zijn:
Alkmaar, Bladel, Den Bosch, Drachten, Duin- en Bollenstreek, Gooinoord, Haarlem, Harderwijk, Hilversum, LandvanCuijk, Nieuwegein, Noordoostflevoland, Nijverdal, Roosendaal, Ulft, Valkenswaard, Vliethorst, Walcheren en Zierikzee
3. Het aantal groene locaties is met Assen, Hoogeveen, Enschede en Venlo gelijk gebleven. 11 werkpleinen staan volgens de landkaart op het punt groen te worden (90% - 99% score).
4. Op een groot aantal werkpleinen functioneren managementteams en is een balans gevonden met goede afspraken. Op 23 locaties moet de portefeuille verdeling nog inhoud krijgen.
5. Opleiding en training vertoont een stijgende lijn en wordt steeds meer in gezamenlijkheid opgepakt.

Dit bevestigt het beeld dat het proces van integrale dienstverlening een onomkeerbaar proces is. Met de datum van 2010 in zicht zijn er vier voorlopige conclusies te trekken.

- 1) De invoering ligt op koers, maar er wordt door de werkpleinen gefaseerd op de invoering van integrale dienstverlening.
- 2) Er is sprake van tempoverschillen bij de invoering; onder druk van de recessie en verhoogde instroom van klanten is het tijdpad aangepast waardoor er vertraging



ontstaat; er zijn ook werkpleinen die later zijn begonnen omdat men eerst in eigen huis orde op zaken wilde stellen. Op veel plaatsen vraagt de realisering nog om de nodige inspanning.

- 3) De afstand tussen de achterblijvende 19 locaties ten opzichte van de andere locaties wordt groter.
- 4) Er is nog onvoldoende aandacht voor borging van integrale dienstverlening. Dat zit nu nog te veel in mensen en in impliciete veronderstellingen wat goed is voor de klant. Explicitering en verankering is daarom nodig.

Resultaat

Duidelijk zichtbaar is dat de beoordeling van de klant voor de dienstverlening gemiddeld omhoog is gegaan met 0,1-rapportpunt en is gestegen naar 6,8. Personen met een vaste contactpersoon zijn positiever over de totale dienstverlening dan personen zonder een vast contactpersoon. Zij geven gemiddeld een 6,9 terwijl de groep zonder een vast contactpersoon gemiddeld een 6,1 geeft.

Transitie

Vanuit de regionale accountmanagers van het ministerie SZW wordt de druk eveneens hoog gehouden bij de invoering van integrale dienstverlening. Daar waar nodig zijn er gezamenlijk locatiebezoeken gebracht om de urgentie op de invoering van integrale dienstverlening te benadrukken.



3 Context Integrale dienstverlening

De regering en de ketenpartners hebben gezamenlijk de ambitie geformuleerd om 200.000 extra mensen (+ 10.000 extra “nuggers”) voor het einde van deze kabinetsperiode te laten participeren op de arbeidsmarkt. Deze ambitie is als gevolg van de economische crisis sterk onder druk komen te staan. In weerwil van deze druk en de daarmee gepaard gaande toenemende vraag om dienstverlening op de werkpleinen is er des te meer noodzaak de arbeidsmarkt (regionaal) centraal te stellen en crisismaatregelen te koppelen aan participatiebeleid.

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

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

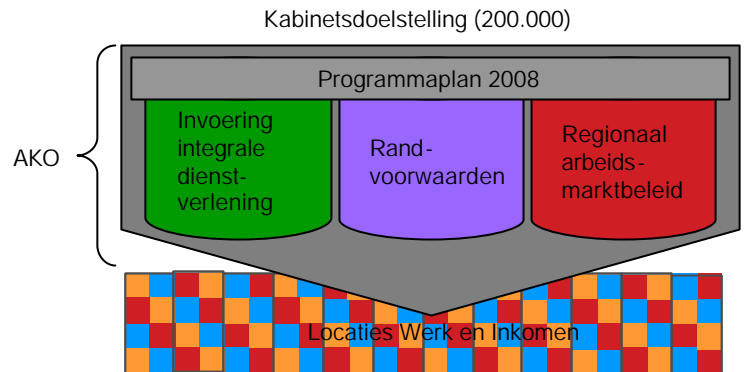
In het 2^e tertaal heeft de intensieve samenwerking tussen de G4/G27, het WERKbedrijf en het AKO geleid tot het gezamenlijke vaststellen van kaders voor integrale dienstverlening op lokaal niveau. Deze kaders zijn vervat in het “Kaderdocument – Werk aan de Winkel; Aan de slag”.

Deze context is in het 2^e tertaal aan alle werkpleinen gecommuniceerd en als basis van handelen voor ondersteuning op de locaties als ijkpunt meegenomen. In de transitie om ook in 2010 e.v. de juiste ondersteuning te bieden aan de werkpleinen zijn de noodzakelijke stappen gezet door de inrichting van een Programmaraad, ondersteund door een stuurgroep Keten ICT en stuurgroep Dienstverlening. Doel hiervan is om de vraag van de werkpleinen sterker in te richten op een combinatie van korte termijn oplossingen en langere termijn vraagstukken en een antwoord te geven op de borging van het proces.



Zoals in het Programmaplan 2007 is vastgesteld wordt de ondersteuning vanuit AKO vormgegeven langs drie pijlers:

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



De samenwerking met G4/G27 en het WERKbedrijf richt zich voornamelijk op de eerste twee pijlers. Voor de derde pijler ligt de aanjaagfunctie met name bij de VNG.

3.1 Invoering integrale dienstverlening

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

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

De leermonitor SUWI-landkaart wordt ingezet ter ondersteuning van het leerproces over de voortgang van integrale dienstverlening. Deze maakt op basis van veertien mijlpalen inzichtelijk hoe de voortgang verloopt op alle werkpleinen.



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

3.2 KPI's

Uitstroom naar werk

	Streefwaarde	realisatie	percentage
Werkzoekenden uitgestroomd naar werk	152.346	154.972	102%
Met indicering WW		134.431	
Met indicering WWB		14.970	
Niet uitkeringsgerechtigden		5.571	

Preventie en frictie WW

	Streefwaarde	Realisatie	Percentage
Preventie	14.385	8.617	60%
Fricctie	38.577	61.622	160%

Preventie WW: Aantal bij UWV WERKbedrijf ingeschreven klanten dat het werk heeft hervat voor de 1^e WW dag, waardoor er geen recht op WW tot stand komt.
 Fricctie werkloosheid: Kortdurende werkloosheid (3 maanden of korter).

Bron: voortgang/verantwoording augustus 2009 UWV Divisie Werkbedrijf



3.3 Realisatie kabinetsdoelstelling¹²³⁴

Standcijfers (x 1000)	Ultimo 2006	Ultimo 2007	Ultimo 2008	Ultimo 1e tertaal 2009	Ultimo juli 2009	Verschil t.o.v. ultimo 2006
Aantal niet-werkende	554	458	417	464	485	69
Aantal WW uitkeringen ⁵	249	192	179	198	259	-10
Aantal AG uitkeringen ⁶	861	844	841	833	830	31
Aantal WWB uitkeringen (<65) ⁷	301	274	270	284	273	28
Aantal Nuggers	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.

Ultimo juli 2009 is het aantal WW-/AG-ers t.o.v. ultimo 2006 met ca. 21.000 gedaald en dat is 10% van de reductiedoelstelling. Voor de WWB is het bestand gedaald met ca. 28.000 en dat is 38% van de reductiedoelstelling⁵. Uitgaand van het bestand aan niet-werkende werkzoekenden is dat gereduceerd met 69.000 en dat is 35% van de doelstelling.

3.4 Randvoorwaarden

De invoering van integrale dienstverlening stelt hoge eisen aan de (organisatorische) randvoorwaarden. Op de website samenvoordeklant.nl vinden werkpleinen op de thema's Naamgeving 'Werkpleinen', Dienstverleningsconcept (Werkstraat), Wajong/WSW, Jongeren tot 27 jaar, Ouderen 45+, Werkgeversaanpak, Wijkaanpak, Indicatoren, Multichanneling en Ketenacademie online resultaten voor gebruik door de werkpleinen.

Een belangrijk aspect van welslagen is de (regionale/lokale) gezamenlijkheid op het gebied van het arbeidsmarktbeleid en de werkgeversbenadering alsmede informatie over de actuele arbeidsmarkt. De actuele arbeidsmarktgegevens zijn in het 2^e kwartaal via de website samenvoordeklant.nl beschikbaar gekomen van de werkpleinen door gebruik te maken van de basisset arbeidsmarktinformatie van UWV.

¹ Bron: CWI Nieuwsflits arbeidsmarkt augustus 2009

² Bron: Cijfers en trends UWV, augustus 2009

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

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

⁵ VNG heeft afspraken gemaakt over afname WWB bestand/participatie en van Nuggers:

- omvang WWB bestand in 2011: 227.000 WWBers

- participatie nuggers: 25.000

Bron: Bestuursakkoord VNG – SZW



Essentieel is dat in de verdere voortgang activiteiten gekoppeld worden aan een (regionaal/lokaal) uitvoeringsplan, gericht op de dienstverlening aan de klant en in het perspectief dat werk voorop staat. Om hierin tot voortgang te komen zet het AKO- dit voortdurend hoog op de agenda van de lokale werkploegen. Dit maakt tevens noodzakelijk dat ook de landelijke ondersteuning aansluit op de lokale en regionale behoefte. Hierin is een aanmerkelijke taak weggelegd voor de stuurgroep Dienstverlening als aanjager van het beantwoorden van vragen van locaties en aanreiken van oplossingsrichtingen die passen bij lokale planvorming (participatieagenda en mobiliteit). Meest essentieel blijft echter de focus vanuit de omgeving op de invoering van integrale dienstverlening.

Het AKO heeft in de afgelopen periode derhalve niet alleen vastgehouden aan de urgentie om tot invoering van integrale dienstverlening te komen maar ook meer aandacht te geven aan het borgen van datgene dat tot op heden bereikt is.



4 Resultaten

4.1 Klantgerichtheid werkzoekenden en werkgeversgerichtheid

In het eerste tertaal 2009 heeft het AKO de periode van ontwikkeling en verbetering van de twee meetinstrumenten, te weten klantgerichtheid werkzoekenden en werkgevers afgesloten om vervolgens de aandacht te richten op de borging van de meetinstrumenten in de keten.

Met de huidige meetinstrumenten kunnen onder zowel werkzoekenden als werkgevers valide metingen worden uitgevoerd. Daarnaast is beoogd te bereiken dat het één ketenbrede gedragen wijze van meten is die voldoende houvast biedt aan werkpleinen om te werken aan de klantgerichtheid werkzoekenden en werkgevers. Met de huidige meetmethode is het niet langer nodig de Klantgerichtheidsmonitor WW Werk en de Verbetermeter werkzoekenden CWI uit te voeren.

4.1.1 Klantgerichtheid werkzoekenden

Op basis van de vijf klantprincipes Bereikbaarheid en toegankelijkheid, Persoonlijke aandacht, Maatwerk, Tijdigheid en Duidelijkheid zijn de klanten in juni en juli opnieuw bevraagd naar de klantgerichtheid van de dienstverlening in de keten van werk en inkomen. De uitkomsten van deze 1^e meting 2009 worden vervat in een afzonderlijke rapportage. Het oordeel over de totale dienstverlening is met 0,1-rapportpunt gestegen naar een 6,8.

Uit de analyse van deze meting wordt ook o.a. duidelijk dat personen met een vaste contactpersoon positiever zijn over de totale dienstverlening dan personen zonder een vast contactpersoon. Zij geven gemiddeld een 6,9 terwijl de groep zonder een vast contactpersoon gemiddeld een 6,1 geeft. Verder blijkt uit een analyse tussen de achtergrondkenmerken van respondenten en de gegeven waardering voor de dienstverlening dat werkzoekenden met een WW-uitkering positiever zijn dan werkzoekenden met een ander type uitkering.

Des te sneller de eerste betaling van de uitkering is, des te positiever is men in hun oordeel over de totale dienstverlening van de ketenorganisaties.

4.1.2 Klantgerichtheid werkgevers

Ook voor het meten van de werkgeversgerichtheid zijn vijf principes vastgesteld: Betrouwbaarheid, Professionaliteit, Daadkracht, Toegankelijkheid en Flexibiliteit. In het 3^e tertaal 2009 zal één meting werkgeversgerichtheid 2009 worden uitgevoerd



4.2 Realisatie kabinetsdoelstelling

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

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



5 Voortgang invoering integrale dienstverlening

5.1 Invoering integrale dienstverlening cijfermatig

De uitvraag voor de voortgang integrale dienstverlening (SUWI landkaart) voor het tweede tertaal 2009 is half juli gestart met een mailing aan alle WERKbedrijf vestigingsmanagers en Hoofden Sociale Zaken. Vervolgens is er half augustus een herinnering de deur uitgegaan, waarna er in de laatste week voor de afsluiting van 1 september aan een aantal specifieke werkpleinen gevraagd is de SUWI landkaart, vanwege de achterstand in actualiteit (> april 2009), met spoed te actualiseren. Uiteindelijk hebben van deze werkpleinen 9 locaties geen redenen gezien voor actualisatie van de SUWI landkaart (2 locaties staan op de nominatie gesloten te worden).

Van de resterende 116 werkpleinen zijn er exact 90 locaties die tussen 15 juli 2009 en 31 augustus hun lokale voortgang hebben aangepast. De overige groep heeft tussen 1 april 2009 en 15 juli 2009 voor het laatst de lokale situatie in de landkaart aangepast.

Het is de vijfde uitvraag waarbij gedurende enkele weken werkpleinen hun voortgang kunnen actualiseren. Elk werkplein wordt hierbij gevraagd naar de voortgang op 14 mijlpalen. Hun antwoord plaatst hen voor elke mijlpaal in 1 van de 4 categorieën: 0-32%, 33-66%, 67-99% en 100%.

Daarnaast is in deze uitvraag aan de werkpleinen gevraagd: "Zal per 1 januari 2010 aan alle klanten van uw Werkplein integrale dienstverlening geboden worden? Zo nee, waarom niet." Van de 58 locaties die deze vraag hebben beantwoord geven 28 werkpleinen aan dat zij dit jaar de invoering van integrale dienstverlening afronden. De indicatie van het AKO is dat 45 locaties dusdanig op stoom zijn dat zij dit jaar de invoering van integrale dienstverlening zullen afronden.

AKO Tertaalrapportage 2^{de} tertaal 2009



In onderstaande tabel wordt voor elke mijlpaal aangegeven hoeveel werkpleinen in de 4 categorieën vallen.

Tabel 2 - Actuele scoreverdeling per fase:

Fase	Gemiddelde score		Niet 0-32%		In ontwikkeling 33-65%		Gedeeltelijk 66-99%		Volledig 100%	
	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%	Totaal	%
Gemiddelde score (totaal)	125	67%	7	6%	44	35%	70	56%	4	3%
Samenwerking starten		95%	0		2	2%	11	9%	112	90%
Visie ontwikkelen		82%	3	2%	12	10%	56	45%	54	43%
Ketenjaarplan maken		74%	9	7%	19	15%	31	25%	66	53%
Betrokkenheid creëren		67%	8	6%	37	30%	60	48%	20	16%
Realiseren		61%	9	7%	55	44%	56	45%	5	4%
Borgen		44%	22	18%	52	42%	37	30%	14	11%

Uit de nadere analyse komt naar voren dat:

- 49 locaties aangegeven voortgang te hebben geboekt op de invoering van integrale dienstverlening;
- 63 locaties hebben aangegeven t.o.v. het 1^e tertaal 2009 gelijk te zijn gebleven in de ontwikkelingen
- bij 13 locaties sprake is van een lichte terugval t.o.v. de 1^e tertaalrapportage (Amsterdam Zuid/Oudwest, Barneveld, Harderwijk, Hilversum, IJmond, Leiden, Rotterdam Slinge (Dynamo), Sittard, Tiel, Tilburg, Ulft, West Friesland, Westland). De terugval ligt tussen de 8% en 2%. Uitzondering hierop is één locatie waar de terugval 14% is.

De terugval op deze locaties is met name op de mijlpalen "vaststellen van een jaarplan" en "gezamenlijk marktbeveerlingsplan", gevolgd door "visie en doelstellingen".

De groei op de werkpleinen is te vinden in het 1-aanspreekpunt werkzoekenden en werkplein-MT portefeuille verdeling, nagenoeg gevolgd door 1 aanspreekpunt werkgevers en dienstverleningsconcept werkgevers.



Tabel 3 - Actuele scoreverdeling mijlpalen:

Fase	Mijlpaal	Gemiddelde score	Niet 0-32%		In ontwikkeling 33-65%		Gedeeltelijk 66-99%		Volledig 100%		
			Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
Gemiddelde score (totaal)		125	67%	7	6%	44	35%	70	56%	4	3%
Samenwerking starten	Alle ketenpartijen (alle gemeenten) betrokken	95	0	2	2%	11	9%	112	90%		
Visie ontwikkelen	Arbeidsmarktanalyse beschikbaar	92	2	2%	4	3%	14	11%	105	84%	
Visie ontwikkelen	Visie en doelstellingen vastgesteld	73	7	6%	19	15%	41	33%	58	46%	
Ketenjaarplan maken	Ketenjaarplan vastgesteld	74	9	7%	19	15%	31	25%	66	53%	
Betrokkenheid creëren	Gezamenlijk marktbeveiligingsplan	64	11	9%	28	22%	42	34%	44	35%	
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkzoekende	66	8	6%	31	25%	38	30%	48	38%	
Betrokkenheid creëren	Dienstverleningsconcept werkgevers	72	3	2%	30	24%	35	28%	57	46%	
Realiseren	LWI-MT portefeuille verdeling	57	23	18%	27	22%	36	29%	39	31%	
Realiseren	1 aanspreekpunt werkzoekenden	76	7	6%	12	10%	44	35%	62	50%	
Realiseren	1 aanspreekpunt werkgevers	85	2	2%	7	6%	33	26%	83	66%	
Realiseren	Ontschotte en enkelvoudige kanalen	49	24	19%	36	29%	44	35%	21	17%	
Realiseren	Integrale teams	54	13	10%	41	33%	48	38%	23	18%	
Realiseren	Ketenbrede werkplekken en applicaties	45	26	21%	42	34%	42	34%	15	12%	
Borgen	(Klant)verbetercyclus geïmplementeerd	44	22	18%	52	42%	37	30%	14	11%	

Tabel 4 – Historische vergelijking totaal gemiddelde ontwikkeling:

Werkplein	Actueel	jan 2009 t/m apr 2009	sep 2008 t/m dec 2008	mei 2008 t/m aug 2008	jan 2008 t/m apr 2008
Gemiddelde score (totaal)	67%	65%	60%	56%	49%

Ten opzichte van het eerste tertaal 2009 is de groei 2%. Over het geheel genomen hebben in het 2^e tertaal 10 locaties de doorgroei naar 66%-99% weten te bewerkstelligen.

Bij de invoering van integrale dienstverlening zijn bij iets minder dan de helft van de locaties (53 werkpleinen) in meer of mindere mate gezamenlijke doelstellingen geformuleerd. Hiervan hebben 45 werkpleinen dit vertaald in absolute reductie aantallen.



5.2 *Invoering integrale dienstverlening nader beschouwd*

5.2.1 **Huidige situatie**

Onvermijdbaar is de invloed van de economische crisis op de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening. Doordat de druk op de individuele organisaties en het werkplein toeneemt komt de focus meer op de eigen organisatie (opvang toeloop klanten, voorbereiding op projecten als bestrijding jeugdwerkloosheid en nieuwe doelgroepen) te liggen. Gevolg is dat werk (mobiliteit, van werk naar werk) voorop gezet wordt, waarmee participatie op de achtergrond dreigt te geraken. Er is minder oog voor het gezamenlijke participatiebeleid en de gevolgen van de vergrijzing voor de arbeidsmarkt op langere termijn. Juist in deze moeilijke arbeidsmarktomstandigheden is een anticyclisch arbeidsmarktbeleid hard nodig. Er is veel informatie over de (regionale) arbeidsmarkt beschikbaar. De vertaling naar uitvoeringsplannen en dus hoe de ketenpartners gezamenlijk en met andere partijen optrekken om vraag en aanbod bij elkaar te brengen vraagt om ondersteuning.

De bestuurlijke lokale en regionale verbinding is nog niet sterk genoeg om in samenhang het regionale arbeidsmarktbeleid te ontwikkelen. De koppeling met en het meedenken van niet-centrumgemeenten (omliggende gemeenten) is volop gaande. Dit vraagt nog wel de nodige begeleiding en versterking. Het sectorale of kolom denken binnen gemeenten moet zich nog meer bewegen in de richting van integraal beleid (zorg, onderwijs, economie, arbeidsmarkt) en de samenwerking met anderen.

Ook in de organisatie gelegen factoren bepalen de huidige voortgang in de invoering van integrale dienstverlening. Wisselingen in management (fusie CWI/UWV en reorganisaties gemeenten) hebben vaak tot gevolg dat eerst het eigen huis op orde wordt gebracht en in tweede instantie samenwerkingsafspraken worden gemaakt.. De discussie over sluiting van vestigingen heeft ook vertraging in de samenwerking gegenereerd. Bij de satelliet discussie gaat het vooral over financiën en huisvesting, integrale dienstverlening verdwijnt uit beeld.

Zo leidt het proces van "Gemeente geeft antwoord" tot heroverwegingen aan gemeentezijde en zijn er ook aan UWV-kant af en toe belangen die om hernieuwde afstemming met de ketenpartner vragen. Dit vraagt nadrukkelijk om afstemming met de samenwerkende partners.



5.2.2 Periode van transitie en overdracht

In de periode van transitie en overdracht zijn er drie thema's die de aandacht vragen. Dit zijn ambitie, ondersteuning en borging. Het thema borging zal het AKO nog beleggen bij de stuurgroep Dienstverlening en Programmaraad.

Ambitie

De focus blijft gericht op de oorspronkelijke doelstellingen van integrale dienstverlening: verbeteren dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers en vergroten participatie. De uitgangspunten zoals verwoord in de AKO-publicaties zijn hierbij leidend en worden op de werkpleinen concreet vertaald in jaarplannen, waarin prestaties en activiteiten worden vastgelegd. Het AKO hecht eraan deze ambities aan het einde van de rit te herbevestigen en over te dragen middels een bestuurlijke top.

Ondersteuning

De ondersteuning van de werkpleinen blijft nog nodig. Deze ondersteuning wordt belegd in de 'nieuwe' structuur van Programmaraad, stuurgroepen en werkgroepen. Kunst is om de vraaggerichte ondersteuning zo concreet mogelijk en voor iedereen toegankelijke te organiseren. Het AKO heeft het Kernteam en de stuurgroep dienstverlening de opdracht gegeven te komen met een voorstel hoe dit verder vanuit de ketenpartners in te vullen. Uitgangspunt is dat de ketenpartners hebben toegezegd zich te committeren aan het werk dat in de keten nog nodig is om het proces van invoering van integrale dienstverlening ook na 1 januari 2010 verder te brengen.



5.3 Aandacht voor cliëntenparticipatie

Met de Landelijke Cliëntenraad is in het 2^e tertaal besproken op welke wijze meer aandacht besteed kan worden aan cliëntenparticipatie om dit meer dan nu op de agenda te krijgen van de MT's van de Werkpleinen. Het verzamelen van goede voorbeelden en aandacht besteden via de reguliere communicatiekanalen van de keten, waaronder het ketenjournaal en samenvoordeklant.nl zijn hiervoor goede hulpmiddelen. Een van de mijlpalen van de landkaart heeft betrekking op de klantverbetercyclus en richt zich daarbij ook op cliëntenparticipatie. Met de Landelijke Cliëntenraad is het AKO van mening dat het op de lokale agenda krijgen van een op de keten gerichte cliëntenparticipatie een geleidelijk proces is.

5.4 Onderzoeken IWI

5.4.1 Verankering integrale dienstverlening

Eind 2008 heeft de Inspectie een onderzoek uitgevoerd naar de invoering van de integrale dienstverlening op de werkpleinen. In 2009 is een vervolg op dit onderzoek uitgevoerd, wederom gericht op de ontwikkeling naar integrale dienstverlening. Omdat het onderwerp onderdeel is van het IWI- programma 'Dienstbare overheid' is in dit vervolgonderzoek ook de kwaliteit van de dienstverlening aan de orde gesteld. Dit aan de hand van de AKO-klantprincipes en de BurgerServiceCode (BSC). Het onderzoek is verricht bij 15 werkpleinen. De resultaten en conclusies zijn verwerkt in een werkdocument. Dit wordt als input gebruikt voor de overkoepelende rapportage dienstbare overheid.

IWI concludeert dat de integrale dienstverlening per 1 januari 2010 in zoverre zal zijn gerealiseerd dat sprake is van een diagnose aan de kop van het proces en dat de klant een vaste contactpersoon heeft. IWI verwacht dat per 1 januari 2010 de vaste contactpersonen werkt voor alle klantgroepen of voor uitsluitend één klantgroep. Overdrachtsmomenten worden zoveel mogelijk beperkt. Ook daarmee is een belangrijk ankerpunt van integrale dienstverlening gerealiseerd. Het IWI signaleert wel risico's voor de invoering van integrale dienstverlening. Deze liggen in de economische situatie maar ook in randvoorwaardelijke sfeer van ICT, huisvesting, financiën en HRM-beleid. Overigens ziet het IWI dat er ook Werkpleinen zijn die innovatieve oplossingen bedenken om de continuïteit van het proces te waarborgen bij verhoogde instroom en dat de noodzaak van samenwerken dan juist toeneemt.



5.4.2 Regionale arbeidsmarkt

In de eerste fase is onderzocht welke plannen en initiatieven er zijn om te komen tot een regionale samenwerking met als oogmerk een effectievere match tussen arbeidsvraag en arbeidsaanbod. In de tweede fase wordt gekeken of de plannen en intenties zijn vertaald naar concrete samenwerking tussen verschillende partijen in de regio. Ook de resultaten van dit onderzoek worden meegenomen in een overkoepelende rapportage over participatie.

De door de werkpleinen ingevulde landkaart laat zien dat 28 locaties op de mijlpalen "Gezamenlijk marktbeperkingsplan", "Dienstverleningsconcept werkgevers" én "1-aanspreekpunt werkgevers" 100% scoren. 62 Werkpleinen hebben aangegeven dat zij het 1-aanspreekpunt 100% georganiseerd is.

5.5 BVG-ontwikkeling

Door de in het regeerakkoord afgesproken bezuiniging van €190 miljoen, zal het aantal geplande bedrijfsverzamelgebouwen van 130 niet gehaald worden. Het WERKbedrijf heeft in november een voorgenomen besluit aangekondigd dat het uiteindelijk nog in 97 locale werkpleinen zal participeren.

Ongeveer 20 van deze 33 vestigingen bekijkt of het mogelijk is als satelliet van een andere vestiging een doorstart te maken



6 Regionalisering Arbeidsmarkt

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

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

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

Een onafhankelijke procesbegeleider begeleidt de relevante regionale partijen (bestuurders, beleidsondersteuners en uitvoerders van gemeenten, UWV Werkbedrijf, onderwijs en ondernemers) in dit proces. In het eerste tertaal zijn masterclasses uitgevoerd in de regio Rijnmond (27 mei), Noord Holland (15 juni) en Utrecht/Zeist (26 juni). In de voorbereiding op de werktop Haaglanden zullen twee masterclasses uitgevoerd worden. Ook de regio's West Brabant en Groningen hebben een aanvraag ingediend. In de masterclasses wordt ook specifiek aandacht besteed aan de effecten van de economische crisis op de beleidsmatige prioriteiten en de gevolgen voor de uitvoering.

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



regio nieuwe initiatieven tot stand brengen om het vraagstuk van de groeiende werkloosheid krachtig aan te pakken.

Op de Jeugdtop van 29 juni hebben gemeenten en sociale partners zich gecommitteerd aan het gezamenlijk bestrijden van de jeugdwerkloosheid. Het kabinet heeft daarvoor 153 miljoen euro beschikbaar gesteld met de voorwaarde dat de plannen op regionaal niveau opgesteld en uitgevoerd moeten worden. In de vakantieperiode hebben de gemeenten, UWV, werkgevers- en werknemersorganisaties, onderwijsinstellingen en andere regionale partijen hard gewerkt aan de actieplannen. Op 9 september hebben staatssecretaris Klijnsma en 24 regio's het convenant getekend ter bekrachtiging van de regionale plannen van aanpak. De overige 6 regio's volgen in de loop van september. De regionale samenwerking heeft met deze aanpak een flinke boost gekregen. De uitvoering van de plannen is overigens voor een groot deel al begonnen vóór 1 september.

Om de regio te faciliteren werken VNG, sociale partner, UWV en SZW op landelijk niveau aan sectorarrangementen. Daarin staan afspraken over de extra plekken die sectoren beschikbaar stellen, de financiering ervan en de wijze waarop de plekken ingevuld kunnen worden. Deze landelijke kaders maken het mogelijk om binnen korte tijd meer plekken opgespoord en ingevuld te krijgen. Regio's hoeven niet meer zelf in onderhandeling te gaan over de voorwaarden, maar kunnen direct afspraken maken met werkgevers of leerbedrijven.



7 Realisatie Randvoorwaarden en projecten

In vervolg op de activiteiten die in het 1^e tertaal van 2009 zijn ondernomen zijn in het 2^e tertaal 2009 de activiteiten van de voormalige AKO werkgroepen afgebouwd en zijn de activiteiten - waar nodig - ondergebracht bij de projectgroepen G4/G27/WERKbedrijf en de stuurgroep dienstverlening. Om kennis en kunde niet verloren te laten gaan zijn de leden van de voormalige werkgroepen gevraagd zich te blijven inzetten voor beantwoording van vragen vanuit de werkpleinen.

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

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

Vanuit de ketenbrede samenwerking ligt er na accordering door de Stuurgroep Dienstverlening een gezamenlijk kaderdocument "Werk aan de Winkel; Aan de slag", waarbij het doel blijft om uiterlijk per 1-1-2010 de integrale dienstverlening op alle werkpleinen in Nederland in te voeren. In dit Kaderdocument integrale dienstverlening op lokaal niveau is onder andere de missie van de werkpleinen vastgesteld:

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

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

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

De communicatie over het kaderdocument is in handen van het AKO. Alle MT-leden van de werkpleinen hebben het document toegestuurd gekregen. Er is een film gemaakt waarin de verantwoordelijke bestuurders en leden van de Commissie Ketensamenwerking aan het woord komen en een toelichting geven.

Daarnaast is het document via de bekende kanalen verspreid: Ketenjournaal, samenvoordeklant.nl, Divosa website, UWV en UWV WERKbedrijf berichten.

Daar waar er regionale bijeenkomsten voor MT-leden en voor de serviceteams zijn georganiseerd is het kaderdocument toegelicht.

Begin oktober zal aan alle verantwoordelijken in de keten het boekje "Werk aan de Winkel; Aan de slag" worden toegezonden Dit boekje bevat de inhoud van het



kaderdocument, een DVD met betrekking tot invoering integrale dienstverlening, handreikingen, mandatering, ICT, etc.

7.1 Project inburgering

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

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



8 Coördinatie en structuur van de ondersteuning

8.1 Vorming ketenservices

Programmaraad

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

Stuurgroep dienstverleningsbeleid.

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

Stuurgroep ketenservices ICT.

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

8.2 Activiteiten coördinatie

- Het AKO heeft ook in het tweede tertaal werkbezoeken afgelegd;
- Er heeft in het 2^e tertaal geen bestuurlijk overleg plaatsgevonden met de Staatssecretaris
- Afstemming heeft plaats gevonden met (ambtelijke) vertegenwoordigers van de LCR, IWI, RWI, Ministerie SZW en MBO-Raad.