



Aan de bewindslieden van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
de heer mr. J.P.H Donner en  
mevrouw J. Klijnsma  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

**Onderwerp**  
ketenplan 2010

Geachte heer Donner en mevrouw Klijnsma,

Met uw brief van 29 april 2009 heeft u de ketenpartners in het domein van Werk en Inkomen gevraagd om het conceptplan 2010 uiterlijk 17 augustus 2009 aan u aan te bieden.

Wij bieden u met deze brief het definitieve ketenplan 2010 aan.

Ten aanzien van de inhoud van het ketenplan 2010 merken wij het volgende op.

In het jaar 2010 zullen de ketenpartners in het domein van Werk en Inkomen hun inzet blijven richten op een klantgerichte dienstverlening aan zowel werkzoekenden als werkgevers door hen ondersteuning te bieden bij de arbeidsinschakeling respectievelijk de vacaturevervulling. Ook zullen wij ons blijven inzetten om zoveel mogelijk mensen aan het werk te helpen.

De ketenpartijen zullen eveneens hun samenwerking op de Werkpleinen voortzetten. De dienstverlening die vanuit de Werkpleinen wordt aangeboden is klantgericht en op de situatie en de behoefte van de klant toegesneden.

Voor de ondersteuning van de (MT's op de Werkpleinen) worden de stuurgroepen dienstverlening en keten-ICT, ressorterend onder de Programmaraad, ingezet. De stuurgroep dienstverlening zal de taak van het Kernteam AKO overnemen. De bemensing van de stuurgroepen en (ad hoc) werkgroepen wordt ingevuld met eigen personeel van de samenwerkende partijen.

In het ketenplan zijn streefwaarden voor de klanttevredenheid van werkzoekenden en werkgevers opgenomen. Ook zijn de overige prestatie-indicatoren van een streefwaarde voorzien, waarbij de afspraken opgenomen in respectievelijk het bestuursakkoord met de VNG en het jaarplan 2010 van UWV vertrekpunt zijn geweest.

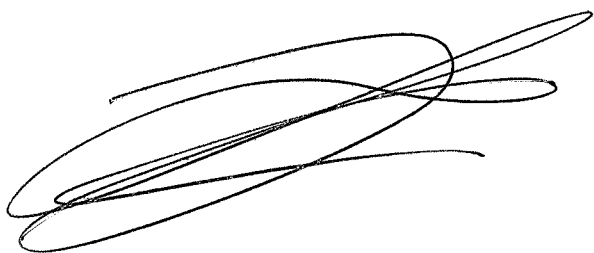
Ten aanzien van verantwoording over de resultaten huldigen wij het standpunt dat ieder van de partijen dit doet voor zijn domein en op basis van gemaakte afspraken met betrekking tot verantwoording. Wel is het zo dat op het niveau van de individuele Werkpleinen in de jaarplannen van het Werkplein afspraken zullen worden gemaakt over de te behalen resultaten, maar de verantwoording over de prestaties van UWV en gemeenten verloopt via de afgesproken reguliere rapportagelijnen.

Wel zijn wij voornemens om de resultaten van de Werkpleinen inzichtelijk te maken via de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl). Daarbij moet u zich wel realiseren dat het een groeiproces is en dat het tijd zal vergen voordat een volledig beeld van de resultaten kan worden gepresenteerd.

Wij vertrouwen u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

namens UWV

A large, stylized handwritten signature consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the end.

J.M. Linthorst  
Voorzitter Raad van Bestuur

namens Divosa

A handwritten signature with a prominent vertical stroke and several smaller loops to the right.

F.J. Paas  
Voorzitter

namens VNG

A handwritten signature with a large, sweeping horizontal stroke and a smaller loop above it.

J.W. Spigt  
Voorzitter commissie  
Werk en Inkomen

Bijlage: ketenplan 2010

## **Ketenplan 2010**

**Datum**  
18 november 2009

**Versie**  
2.0

**Pagina**  
2 van 11

## **Inhoud**

1	Inleiding	3
1.1.	Ambities	4
1.2	Samenwerking op de Werkpleinen	4
1.3.	Gewijzigde overleg- en ondersteuningsstructuur	4
2	Samenwerking op de Werkpleinen	5
2.1.	Dienstverlening op de Werkpleinen	5
2.2.	Regionaal arbeidsmarktbeleid	6
2.3.	Ketenservices	7
2.4.	Ketenprestaties	9
2.5.	Onderzoek klantgerichtheid	10
2.6.	Sturing en verantwoording	10
3.	Beschrijving overleg – en ondersteuningsstructuur	10
3.1	Kwartaaloverleg VNG-Divoso-UWV	11
3.2.	Programmaraad	11
3.3.	Overleg MT's Werkplein	11

**Datum**  
18 november 2009

**Versie**  
2.0

**Pagina**  
3 van 11

## **1 Inleiding**

Voor u ligt het Ketenplan 2010. In dit plan geven de samenwerkingspartners UWV, VNG en Divosa aan welke ondersteuning zij gezamenlijk inzetten om ketenbrede klantgerichte- en resultaatgerichte dienstverlening op de Werkpleinen te realiseren.

### **1.1. Ambities**

Dit ketenplan wordt onder een ander economisch gesternte geschreven dan de voorgaande jaren. De economische crisis heeft grote gevolgen voor de arbeidsmarkt in 2010 en mogelijk ook nog latere jaren. In 2009 constateren we al een stijging van de werkloosheid over de hele linie. Het aantal mensen met een WW en WWB uitkering neemt snel toe. De samenwerkingspartners delen de zorg van het kabinet over de problematiek van de jeugdwerkloosheid. Volgens recente ramingen van het Centraal Planbureau zal de werkloosheid in 2010 verder oplopen tot circa 615.000. Daarnaast neemt het aantal vacatures af.

Deze situatie zet de ambities zoals die eerder door gemeenten en UWV zijn geformuleerd<sup>1</sup> onder grote druk. De komende periode is het van belang om zo veel mogelijk mensen aan het werk te houden en daar waar er nog kansen zijn op de arbeidsmarkt deze te verzilveren en werkzoekenden te matchen op een baan. Voor werkzoekenden die op deze arbeidsmarkt niet aan bod komen is het van belang om ze arbeidsfit te houden. Als de werkgelegenheid op termijn weer aantrekt, zal als gevolg van de vergrijzing en ontgroening, de druk op de arbeidsmarkt immers weer sterk toenemen.

Om deze uitdagingen op de korte en middellange termijn aan te kunnen gaan, zien de samenwerkende partijen UWV, VNG en Divosa een belangrijke rol weggelegd voor de Werkpleinen. De afgelopen jaren is fors geïnvesteerd in de integrale dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Het uitbreiden van de dienstverlening met mobiliteitscentra en werkgeversservicepunten geeft ons het vertrouwen dat deze structuur flexibel genoeg is om in te kunnen spelen op de kansen en mogelijkheden die er nog wél zijn. De uitdaging is om de samenwerking met andere (private) partijen zo vorm te geven dat de beschikbare capaciteit en deskundigheid optimaal worden benut.

### **1.2 Samenwerking op de Werkpleinen**

In de twee achterliggende jaren hebben de samenwerkingspartners, verenigd in het Algemeen keten Overleg (AKO), zich ingespannen om de invoering van integrale dienstverlening volgens de toonkamerprincipes aan te jagen en te ondersteunen.

De ketenpartners hebben afgesproken om in 2010 verder te werken aan de ontwikkeling van de samenwerking op de Werkpleinen. Mede op basis van de opgedane ervaringen zal de samenwerking verder vorm worden gegeven.

### **1.3. Gewijzigde overleg- en ondersteuningsstructuur**

De samenwerking binnen het domein van Werk en Inkomen gaat met de fusie van CWI en UWV en de stand van zaken invoering integrale dienstverlening een nieuwe fase in. De ketenpartners hebben daarom besloten om het AKO als overlegplatform eind 2009 te beëindigen. Ketenpartijen hebben nieuwe afspraken gemaakt over een nieuwe overleg- en ondersteuningsstructuur. In hoofdstuk 3 wordt deze nader beschreven.

---

<sup>1</sup> Bij de start van de kabinetsperiode was het gezamenlijke streven om 200.000 mensen extra te laten participeren.

## 2. Samenwerking op de Werkpleinen

### 2.1. Dienstverlening op de Werkpleinen

Op 1 januari 2010 bieden alle vestigingen van UWV waar ondersteuning bij arbeidsinschakeling en vacaturevulling wordt aangeboden en vrijwel alle gemeentelijke sociale diensten hun diensten op het terrein van werk gezamenlijk aan vanuit het Werkplein.

Er is in ieder geval sprake van een Werkplein<sup>2</sup> wanneer er:

- samenwerking is tussen UWV en één of meer gemeenten op lokaal niveau met inzet van de gezamenlijke middelen en mogelijkheden;
- gericht ingezet wordt op het gezamenlijk uitvoeren van Werk, Inkomen en Participatie;
- de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden geïntegreerd wordt aangeboden;
- binnen één organisatorische setting (gezamenlijk MT, gezamenlijk jaarplan, etc.) wordt gewerkt;
- er maatwerk wordt geboden aan werkgevers en werknemers door een professional die daarin wordt gefaciliteerd;
- sprake is van één locatie.

Wat de gezamenlijke dienstverlening op de Werkpleinen inhoudt is aangegeven in de gezamenlijke brochure Werk aan de Winkel; aan de slag van mei 2009. Het gaat in ieder geval om een integrale aanpak van de klantvraag.

UWV en gemeenten op het Werkplein afspraken over de methodieken voor de verschillende klantgroepen.

Hoe een en ander wordt ingevuld is aan de Werkpleinen zelf; samenwerking kan alleen plaatsvinden als die vanuit de medewerkers op de Werkpleinen zelf wordt vormgegeven. De regio en de locaties zijn aan zet bij de ontwikkeling van de integrale dienstverlening en het realiseren van maatwerk richting werkzoekenden en werkgevers. Het gaat uiteindelijk om de gezamenlijke prestaties in het realiseren van uitstroom naar werk en het realiseren van klantwaardering van zowel werkgevers als werkzoekenden conform de klantprincipes.

#### **Werkzoekenden**

Voor de klant werkzoekende is het doel een snelle en effectieve bemiddeling en re-integratie. Van groot belang hierbij is dat de werkzoekende op basis van een goede diagnose op het juiste moment een op activering gerichte dienstverlening op maat krijgt aangeboden. In de dienstverlening op maat kunnen scholings- en van werk-naar-werk-trajecten aan de orde zijn. Deze trajecten kunnen worden ingezet om mensen die met ontslag worden bedreigd zoveel mogelijk aan het werk te houden.

We koesteren de motto's 'Samen voor de klant' en 'Klant centraal'. Deze motto's krijgen invulling in de kwaliteit van onze dienstverlening als geheel, in de resultaten die we daarmee bereiken en in de dienstverlening die individuele klanten ervaren. Het invoeren van integrale dienstverlening door de Werkpleinen is een middel om onze doelen te bereiken.

De volgende basisprincipes gelden daarbij:

- UWV en gemeenten stralen op het Werkplein een gezamenlijke verantwoordelijkheid uit naar de klant.
- De samenwerking wordt op een zodanige manier vormgegeven, dat we de klant gezamenlijk oppakken en dat de klant de keten als één gezicht ervaart.
- De klant heeft en houdt één contactpersoon dan wel regiehouder.
- Er vindt geen overdracht plaats tenzij het klantbelang hierom vraagt.

---

<sup>2</sup> Werk aan de Winkel; Aan de slag mei 2009

**Datum**  
18 november 2009

**Versie**  
2.0

**Pagina**  
5 van 11

- De dienstverlening is gericht op de kortste weg naar duurzaam werk, waarbij zo vroeg mogelijk in het proces de verbinding met de arbeidsmarkt wordt gelegd. Daarbij geldt werk boven uitkering.
- Centraal staat maatwerk. Met iedere klant wordt een met hem afgestemd dienstverleningspad opgesteld, rekening houdend met de persoonlijke omstandigheden en behoeften van de klant en primair bezien vanuit de wensen van de vraagzijde van de arbeidsmarkt en ondersteund door een gemeenschappelijke arbeidsmarktanalyse.

Inzicht in de kwaliteit van werkzoekenden is de belangrijkste factor in het bij elkaar brengen van vraag en aanbod. Om werkgevers en uitzendbureaus inzicht te geven in goede potentiële werknemers, hebben de Werkpleinen van iedereen die werk zoekt een CV beschikbaar op [werk.nl](http://werk.nl).

### **Werkgevers**

UWV en gemeenten nemen op het Werkplein gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de dienstverlening aan de werkgever. De samenwerking wordt op een zodanige manier vormgegeven, dat richting de werkgever herkenbaar vanuit één gezicht en één naam wordt geopereerd. Het Werkplein zoekt hierbij actief afstemming en samenwerking met andere (private) partijen.

De werkgeversbenadering is gericht op het realiseren van extra instroom in het arbeidsproces en mogelijkheden voor onze klanten. In dit kader gaat het om alle activiteiten die gericht zijn op het onderhouden van contacten met bedrijven, met sectoren en branches en met andere partijen. Met behulp van extra maatregelen, zowel publiek als privaat, moeten die activiteiten leiden tot arrangementen.

Het Werkplein werkt daarbij actief samen of stemt af met bijvoorbeeld Mobiliteitscentra, leerwerkloketten, kenniscentra, opleidingsinstituten of private partijen over het benaderen van werkgevers.

De grote uitdaging daarbij is om het werk van alle actoren in al hun verschijningsvormen zodanig concreet te maken, dat uitstroom naar werk ontstaat.

Het uiteindelijke doel van werkgeversdienstverlening is de levering van nieuw personeel. Die levering impliceert de werkhervatting en uitstroom van onze klanten. De werkcoaches op de Werkpleinen maken vanuit hun kennis van klanten de match waardoor de uitstroommogelijkheid ook daadwerkelijk tot een door de werkgever aangenomen klant leidt.

### **2.2. Regionaal Arbeidsmarktbeleid**

Het regionale arbeidsmarktbeleid geeft richting, vorm en inhoud aan de dienstverlening op de Werkpleinen aan werkgevers en werkzoekenden. Daarnaast biedt dit beleid een infrastructuur voor de aanpak van regionale en sectorale arbeidsmarktvragestukken binnen een netwerk van arbeidsmarktpartners.

De arbeidsmarktstructuur en de werkgelegenheidontwikkeling verschillen per regio en om die reden kan de aanpak het beste in de regio zelf worden geformuleerd.

Op basis van de ontwikkelingen op de regionale arbeidsmarkt en de beleidsmatige prioriteiten van Gemeenten en UWV wordt in overleg met werkgevers en onderwijsinstellingen op regionaal niveau het gezamenlijke arbeidsmarktbeleid bepaald.

Om de totstandkoming van regionaal arbeidsmarktbeleid te ondersteunen, worden de regio's maandelijks voorzien van dezelfde, onderling vergelijkbare, actuele arbeidsmarktinformatie via een basisset regionale arbeidsmarktinformatie. In de basisset is een beschrijving opgenomen van de regionale arbeidsmarkt en de bestanden van niet-werkende werkzoekenden en vacatures. Ook andere partijen leveren informatie om de basisset te completeren. Wij bieden iedereen zo een structureel beeld van de tekort- en overschotsectoren op sectoraal en regionaal niveau.

**Datum**  
18 november 2009

**Versie**  
2.0

**Pagina**  
6 van 11

Samenvattend: de door 'de keten' geleverde arbeidsmarktinformatie kan worden gebruikt om in breder verband regionaal arbeidsmarktbeleid te formuleren, dat vervolgens ook deels wordt uitgevoerd op het Werkplein. Het gevolg is dat alleen dat deel van het regionale arbeidsmarktbeleid dat op de Werkpleinen zelf wordt uitgevoerd zijn vertaling krijgt in de jaarplannen van de Werkpleinen.

### **Mandaat**

De wet SUWI en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) maken het mogelijk dat UWV gemeenten mandateert en dat gemeenten aan UWV mandaat verlenen voor beslissingen in het kader van re-integratie WW respectievelijk WWB. Voor het uitgangspunt dat de klant de ketenorganisaties als één ervaart, is het van belang dat ketenpartners taken gezamenlijk uit kunnen voeren. Mandatering vormt een mogelijkheid om dit te realiseren.

De Ketenpartijen hebben daarom afgesproken dat zij elkaar over en weer mandaat kunnen verlenen voor beslissingen m.b.t. re-integratie. In AKO-verband is in 2009 een handreiking opgesteld die handvatten biedt tot mandaatverlening over en weer.

### **2.3. Ketenservices**

Eind 2008 is door het AKO de Programmaraad ingesteld. Onder deze Programmaraad zijn twee stuurgroepen (Ketenservices ICT en dienstverlening) actief.

#### *Stuurgroep keten-ICT*

Door de stuurgroep ketenservices ICT zijn voorstellen ontwikkeld ten behoeve van de ICT-ondersteuning op de Werkpleinen.

De ketenpartners hebben op het terrein van ICT/Multichanneling afgesproken dat:

- De Werkpleinen de gemeente PC gebruiken ter ondersteuning van integrale dienstverlening.
- De UWV WERKbedrijf-applicaties op alle Werkpleinen aan de kop van het proces worden gebruikt.
- Een gemeente die niet voldoet aan het technische kader (stekkerdocument) vooralsnog de switchbox gebruikt als invulling van de geïntegreerde werkplek.
- Deze afspraken zullen in 2010 bij de verdere ontwikkeling van de Werkpleinen worden voortgezet.



**Datum**

18 november 2009

**Versie**

2.0

**Pagina**

7 van 11

Vanuit het programma DKD 2 wordt in 2010 een bijdrage geleverd aan de ondersteuning van de integrale dienstverlening op de Werkpleinen. De inhoudelijke ambities zijn vastgelegd in 'doorpakken met DKD'.

Het gebruik van DKD wordt in twee richtingen uitgebreid. Enerzijds worden de door DKD geboden mogelijkheden beter ingebed in het primaire proces van de ketenpartners. Anderzijds wordt de huidige dienstverlening voor meerdere klantgroepen beschikbaar gesteld.

Bij de uitbreiding van de functionaliteit worden drie hoofdonderwerpen onderscheiden:

- Dienstverlening met voorgevulde e-formulieren.
- Functionaliteit voor het volgen van het klantproces (KVF);.
- Uitbreiding klantbeeld en correctie – en terugmeldfaciliteit.

Daarnaast worden meer gegevens ontsloten uit bronnen binnen en buiten de keten.

Tot slot wordt een aantal randvoorwaarden verder ontwikkeld en ingebed, onder andere op het gebied van beheer, kwaliteit, beschikbaarheid en privacy en beveiliging.

In 2010 zullen o.a. de volgende activiteiten plaats vinden:

- Uitbreiden klantgroepen.
- Ontsluiten klantvolggegevens.
- Voorzien van integrale managementinformatie.

### *Stuurgroep dienstverlening*

De stuurgroep dienstverlening heeft als doel om de verdere ontwikkeling van de Werkpleinen in 2010 op tactisch en operationeel niveau te stimuleren en (de MT's van de Werkpleinen) te ondersteunen.

Het volgende takenpakket is gedefinieerd:

- Realiseren van overdracht van taken AKO en AKO-kernteam.
- Het inzichtelijk maken van voortgang en het op basis daarvan voeren van de dialoog met de Werkpleinen over planning, voortgang en resultaten.
- Het inventariseren van behoefte aan ondersteuning op de Werkpleinen en het opstellen van een aanbod dat aan de wensen tegemoet komt.
- Het op verzoek actief ondersteunen van Werkpleinen.
- Bestuurlijke signalering van knelpunten.
- Voorbereiden van tactische en operationele beleidsvorming en het leveren van input voor de programmavorming door de Programmaraad.

Vertegenwoordigers van UWV- WERKbedrijf en gemeenten vormen de stuurgroep dienstverlening.

**Datum**  
18 november 2009

**Versie**  
2.0

**Pagina**  
8 van 11

#### 2.4. Ketenprestaties

De samenwerkingspartners hebben afgesproken dat in 2010 de navolgende prestatie-indicatoren zullen gelden.

Nr.	Indicator	Toelichting	Norm/streefwaarde 2010
1	<b>Preventie WW</b>	Aantal bij UWV ingeschreven klanten voor wie binnen 4 maanden werkloosheid dreigt, die het werk hebben hervat vóór de 1 <sup>ste</sup> WW-dag	13.000 <sup>3</sup>
2	<b>Arbeidsuitstroom WW</b>	Aantal uitkeringsgerechtigde WW klanten die het werk hebben hervat vanaf de 1 <sup>ste</sup> WW-dag, waarbij de WW-uitkering geheel of gedeeltelijk is geëindigd (exacte definitie nog in ontwikkeling binnen WERKbedrijf)	187.000 <sup>4</sup>
3	<b>Bestandsvermindering WWB</b>	Het aantal WWB uitkeringsgerechtigden waarvan het recht op WWB wordt beëindigd, ongeacht de oorzaak.	<sup>5</sup> Daling van WWB-bestand beneden 65 jaar met 75.000 ultimo 2011
4	<b>Arbeidsuitstroom WWB</b>	Aantal WWB uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft gevonden en waarbij de WWB geheel of gedeeltelijk is beëindigd	<sup>6</sup> Daling WWB-bestand onder de 65 jaar met 75.000 ultimo 2011
5	<b>Arbeidsuitstroom NUG</b>	Aantal als werkzoekende geregistreerde, niet uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft aanvaard.	<sup>7</sup> 25.000 personen begeleiden naar werk of maatschappelijke participatie
6	<b>Klantgerichtheid werkzoekenden</b>	Gebaseerd op klantprincipes bereikbaarheid en toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid en duidelijkheid	<b>7</b>
7	<b>Klantgerichtheid werkgevers</b>	Gebaseerd op klantprincipes betrouwbaarheid, professionaliteit, daadkracht, toegankelijkheid en flexibiliteit	<b>7</b>

<sup>3</sup> definitief jaarplan UWV pagina 28

<sup>4</sup> idem voetnoot 3

<sup>5</sup> In het bestuursakkoord tussen rijk en VNG van 4 juni 2007 is afgesproken dat in de periode tot 2011 het WWB-bestand onder de 65 jaar daalt met 75.000 huishoudens/uitkeringen

<sup>6</sup> Zie noot 3 hiervoor

<sup>7</sup> In het bestuursakkoord tussen rijk en gemeenten van 4 juni 2007 is afgesproken dat 25.000 niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers) worden begeleid naar werk of maatschappelijk participeren.

**Datum**

18 november 2009

**Versie**

2.0

**Pagina**

9 van 11

### *Streefwaarde*

Enkel op het niveau van het Werkplein, waar de lokale bestuurder(s) samen met UWV afspraken kunnen maken en bijsturen wordt gezamenlijk een norm of streefwaarde afgesproken. De normen of streefwaarden worden opgenomen in het gezamenlijke ketenjaarplan van de afzonderlijke Werkpleinen. Uitgangspunt voor de per Werkplein te maken afspraken zijn de afspraken uit het bestuursakkoord tussen bewindslieden en de VNG uit 2007 en de afspraken tussen UWV en de minister, opgenomen in het jaarplan UWV 2010.

De resultaten op het terrein van klanttevredenheid binnen de keten Werk en Inkomen worden door de ketenpartners gezamenlijk gerealiseerd.

Daarom zijn de samenwerkende partijen overeen gekomen dat zij zich gezamenlijk inspinnen om voor de klanttevredenheid werkzoekenden en klanttevredenheid werkgevers een 7 als streefwaarde te hanteren.

### **2.5 Onderzoek klantgerichtheid**

De ketenpartners hebben afgesproken dat zij vijf uniforme klantprincipes hanteren bij het meten van klanttevredenheid van zowel werkzoekende als werkgevers.

De klantprincipes werkzoekende zijn bereikbaarheid & toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid en duidelijkheid.

Voor werkgeverstevredenheid wordt de klantgerichtheid gemeten op basis van de klantprincipes betrouwbaarheid, professionaliteit, daadkracht, toegankelijkheid en flexibiliteit.

In 2010 worden totaal 3 metingen ketenklantgerichtheid uitgevoerd. Het betreft twee ketenmetingen onder werkzoekenden en één meting onder werkgevers. Besloten is dat het UWV de metingen uitvoert.

De resultaten van de metingen worden onder andere besproken met cliëntenraden.

### **2.6 Sturing en verantwoording**

#### *Sturing*

De sturing is gericht op de samenwerking en het behalen van resultaten.

De focus in de samenwerking ligt niet op (het overbruggen van) de onderlinge verschillen, maar richt deze zich op het gemeenschappelijke domein en het maximaal benutten van elkaars mogelijkheden (synergie)

Voor wat de te behalen resultaten betreft is de sturing gericht op het behalen van resultaat op het terrein van uitstroom naar werk dan wel bestandsvermindering en het verhogen van de klanttevredenheid van werkzoekenden en werkgevers.

#### *Verantwoording*

De partijen nemen streefwaarden op in het ketenjaarplan per Werkplein, maar de verantwoording over de resultaten loopt via de afzonderlijke rapportagelijnen van UWV en gemeenten. Dit houdt in dat UWV verantwoording aflegt over de behaalde resultaten op het terrein van de WW aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid via de reguliere tertaalrapportages. In deze rapportages zal een afzonderlijke paragraaf gewijd worden aan de ketenontwikkelingen. Gemeenten leggen verantwoording af over de behaalde resultaten

**Datum**

18 november 2009

**Versie**

2.0

**Pagina**

10 van 11

m.b.t. WWB en NUG aan de lokale politiek, gebaseerd op bestuurlijke afspraken die zijn gemaakt met de VNG.

In 2010 zullen de ketenpartners via de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) de geboekte resultaten van de Werkpleinen inzichtelijk maken. Daarbij realiseren partijen zich dat het presenteren van de behaalde resultaten een groeiproces is en dat het tijd zal vergen voordat een volledig beeld van de resultaten kan worden gepresenteerd.

### **3. Beschrijving overleg- en ondersteuningsstructuur**

#### **Nieuwe overleg- en ondersteuningsstructuur**

De fase waarin de ketensamenwerking zich nu bevindt en de fusie van CWI en UWV heeft ertoe geleid dat partijen zich in 2009 hebben beraden op een nieuwe overleg- en ondersteuningsstructuur.

De ketenpartners hebben afgesproken dat er op drie niveaus onderlinge afstemming zal plaats vinden, te weten op:

- Strategisch/bestuurlijk niveau het Kwartaaloverleg VNG-Divosa-UWV.
- Tactisch niveau de Programmaraad.
- Operationeel niveau de MT's van de Werkpleinen.

#### *Ondersteuningsstructuur*

Tevens hebben partijen afgesproken dat eind 2009 de huidige afzonderlijke ondersteuningsstructuur (o.a. secretariaat en Kernteam) van het AKO worden opgeheven. De ondersteuning van de samenwerking wordt in 2010 verleend door medewerkers van UWV, BKWI en de gemeentelijke organisaties.

Hierna worden de taken van de verschillende overleg- en ondersteuningsstructuur kort toegelicht.

#### **3.1. Kwartaaloverleg VNG-Divosa-UWV**

Partijen hebben afgesproken dat regelmatig overleg op bestuurlijk niveau plaats vindt tussen VNG, Divosa en UWV.

In dat overleg bespreken partijen o.a. de:

- Ontwikkelingen in de arbeidsmarkt in relatie tot aanpalende beleidsterreinen.
- Ontwikkelingen in de integrale dienstverlening van UWV en gemeenten op de Werkpleinen.

#### **3.2. Programmaraad**

De Programmaraad is het overleg op tactisch niveau waarin de (door)ontwikkeling van de Werkpleinen wordt ondersteund. De Programmaraad laat zich bij het bepalen van het programma bijstaan door twee stuurgroepen op het terrein van ICT/multichanneling en dienstverlening. De activiteiten en taken van de stuurgroepen zijn beschreven in hoofdstuk 2 (2.3).

De Programmaraad en de daaronder ressorterende stuurgroepen ondersteunen de Werkpleinen bij de (door)ontwikkeling van de Werkpleinen.

#### **3.3. Overleg MT's Werkpleinen**

Het MT Werkplein opereert als team, verdeelt gezamenlijk de taken en is verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het ketenjaarplan. Om de samenwerking tussen de ketenpartners goed vorm te geven worden spelregels en afspraken gemaakt over de managementstructuur, inbreng budgetten en bedrijfsvoering van het Werkplein. Daarbij wordt ingespeeld op de lokale situatie en behoeften.

De ketenplanning blijft onderhevig aan landelijke, regionale en lokale interventies en sturing. Die kunnen zowel van de ketenorganisaties zelf afkomstig zijn als worden ingegeven door overheidsbeleid. Het is de uitdaging voor het management op alle niveaus de samenhang niet alleen in de uitvoering maar ook in de beleids- en bedrijfsvoering voor ogen te houden. De samenhangende aanpak stelt hoge eisen aan het management van het Werkplein. Het is belangrijk dat dit management ondersteund wordt bij de planning en invoering van de gewenste veranderingen. Deze ondersteuning wordt georganiseerd vanuit de stuurgroep dienstverlening.