



Gemeente Haarlem

Hilde van der Molen

Wethouder van Sociale Zaken, Welzijn (volwassenen en ouderen)
en Maatschappelijke Ondersteuning

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de Commissie Samenleving

Datum 25 november 2009
Ons kenmerk SZW/MGT/2009/209979
Contactpersoon R.J.A. van Noort
Doorkiesnummer 023-5114010
E-mail rjanoort@haarlem.nl
Kopie aan UWV-WERKbedrijf, gemeente Zandvoort, gemeente Heemstede
Onderwerp voortgang Integrale Dienstverlening

Geachte leden,

Bij de behandeling van de Kadernota heb ik toegezegd de commissie samenleving te informeren over de voortgang van de invoering van de Integrale Dienstverlening op de locatie Jansweg in Haarlem. Met deze brief geef ik invulling aan de toezegging. Zoals u verderop kunt lezen zijn inmiddels belangrijke stappen gezet in de samenwerking en hanteren wij voor een aantal klantgroepen de principes van Integrale Dienstverlening. Voor een goed begrip van de situatie begin ik mijn brief met een korte beschrijving van de context waarbinnen de samenwerkingsafspraken gemaakt worden, waarna de door u gevraagde stand van zaken aan bod komt. Ik sluit mijn brief af met een indicatie van de planning, waarbij ik wil aantekenen dat mijn prioriteit ligt bij een zorgvuldige en beheerste invoering, zodat ik indien nodig deadlines zal verschuiven om de goede dienstverlening aan onze werkzoekende inwoners niet in gevaar te brengen.

1. Inleiding

De begeleiding van werkzoekenden naar werk wordt in Nederland door meerdere organisaties uitgevoerd. Als opdrachtgever en uitvoerder komen we de gemeentelijke sociale diensten en het UWV-WERKbedrijf¹ tegen, in de uitvoering zijn daarnaast ook reïntegratiebedrijven actief, waaronder de SW-bedrijven en andere maatschappelijke instellingen. De dienstverlening kenmerkt zich door meerdere intakes, geregelde overdrachten, beperkte gegevensuitwisseling, verschillende wettelijke kaders voor de inkomensverstrekking en veelvuldige wachttijden voor de klant. Het kabinet heeft daarom besloten dat het UWV-WERKbedrijf en gemeenten nauwer moeten samenwerken en hebben het daarvoor ontwikkelde samenwerkingsconcept Integrale Dienstverlening genoemd.

¹ Het UWV-WERKbedrijf is de samenvoeging van het UWV en het voormalig CWI.



In deze brief beschrijf ik de voortgang die in Haarlem tussen gemeente(n) en UWV-WERKbedrijf is gemaakt bij de versterking van de samenwerking. Achtereenvolgens ga ik in op de kaders en begrippen rond Integrale Dienstverlening, de twee klantgroepen waarvoor wij reeds vergaande uitvoeringsafspraken hebben gemaakt en de werkgeversbenadering. Daarna blik ik vooruit en ga kort in op de visie op de overige klantwerkzoekenden, de aansturing van de organisaties en de vooruitzichten op verdere doorontwikkeling op de locatie Haarlem. Daarbij moet worden bedacht dat in de huidige én toekomstige ketensamenwerking, de regiogemeenten andere keuzes kunnen/zullen maken om de belangen van hun werklozen het beste te dienen.

2. Wat is Integrale Dienstverlening in de keten Werk en Inkomen

Het kader voor de invoering van Integrale Dienstverlening wordt gevormd door de landelijke ambities om te komen tot de vorming van 100 werkpleinen in Nederland. Deze werkpleinen kenmerken zich door:

- de ontschotting van de dienstverlening aan de klanten (zowel werkzoekenden als werkgevers)
- presentatie naar de klant als gezamenlijke organisatie,
- 1 aanspreekpunt voor de klant en het voorkomen van overdrachten,
- gedeelde informatiehuishouding en afstemming en integratie van in te zetten instrumenten.

De vestiging Haarlem van het UWV-WERKbedrijf zou zich binnen dit kader moeten ontwikkelen tot een Werkplein dat aan bovenstaande kenmerken voldoet. Hiervoor zijn samenwerkingsafspraken nodig om klanten ongeacht hun uitkeringssituatie de optimale dienstverlening te kunnen bieden die bij hun behoefte passend is.

Belangrijk is om op te merken dat het hierbij gaat om de dienstverlening aan de klanten bij hun reïntegratie en bemiddeling naar werk. De inkomensvoorziening die voor veel klanten gedurende de werkloosheid nodig is wordt verzorgd in de back-office van de organisaties, dus WW in de back-office van UWV en WWB bij die van de gemeenten. De back-office wordt daarbij zoveel mogelijk aangestuurd door de werkcoach in de front-office. Gelet op de rechtmatigheidsvereisten bij het verstrekken van WWB-uitkeringen ligt hier een belangrijke uitdaging om snel en met minimale administratieve lasten tot een voldoende stevige beoordeling van de uitkeringsaanvragen te kunnen komen.

3. Integrale Dienstverlening voor jongeren

Met ingang van 1 oktober is de Wet Investeren in Jongeren in werking getreden. Voor deze doelgroep hebben wij besloten de principes van de Integrale Dienstverlening volledig toe te passen. De begeleiding naar werk vindt plaats in het Jongerenloket, waar de jongere één aanspreekpunt heeft. Deze werkcoach beoordeelt de vraag van de jongere en zoekt daarbij een passend traject in de vorm van een leer-werkaanbod.



Als een aanvullende inkomensvoorziening op grond van de WIJ nodig is, neemt de werkcoach de aanvraag daartoe in en draagt deze over naar de Inkomensconsulent WIJ in de back-office van de gemeentelijke sociale dienst. In het jongerenloket functioneren medewerkers van de verschillende ketenpartners voor het totale proces. Het jongerenloket is gehuisvest op de locatie Jansweg en wordt gecoördineerd door UWV-WERKbedrijf. De resultaten zullen besproken worden in het keten-Managementteam.

4. Integrale Dienstverlening voor ex-Workfirstklanten

De tweede groep waarvoor we de principes van de integrale dienstverlening reeds toepassen zijn de klanten die na een work-firstperiode (dus vanuit de WWB) zonder baan uitstromen en recht hebben op een WW-uitkering. Dit is een kortdurende WW, waarna een grote groep meestal terugvalt in de WWB. Voor deze groep is de meerwaarde van Integrale Dienstverlening evident. Als de klantmanager van de gemeente die de begeleiding tijdens work-first verzorgde ook de re-integratie in de periode daarna oppakt, voorkomt dat intakes en overdrachten aan het UWV-WERKbedrijf en andersom. Bovendien kunnen we op deze manier vroegtijdig instrumenten inzetten. Dit is dan ook de afspraak die voor deze klanten met UWV-WERKbedrijf gemaakt is.

5. Werkgeversbenadering

Integrale dienstverlening betekent ook één aanspreekpunt voor werkgevers. Wij vullen dat in door de gehele vraaggerichte dienstverlening aan werkgevers vanuit het Werkplein te organiseren. Dit betekent dat werkgevers bij de vervulling van vacatures en bij het vinden van nieuw werk voor medewerkers die met ontslag worden bedreigd, worden begeleid vanuit het Werkplein. Deze vraaggerichte dienstverlening is een kernactiviteit van UWV-WERKbedrijf waarbij de gemeenten aansluiten. De acquisitie van vacatures bij bedrijven, de matching en bemiddeling van werkzoekenden en de inzet van daaraan ondersteunende instrumenten organiseren wij in een integraal werkend team op het Werkplein.

De werkprocessen die aanbodgericht zijn vanuit de behoeften van klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt organiseren we dicht bij de re-integratieprocessen. Dit betreft bijvoorbeeld de werving van leerwerkbanen, participatiebanen en vormen van tijdelijke gesubsidieerde arbeid. Omdat dit vaak als onderdeel van re-integratietrajecten voor de participatieklanten wordt ingezet kiezen we ervoor de gemeenten hiervoor primair verantwoordelijk te maken. Binnen de hoofdafdeling Sozawe van de gemeente Haarlem is daarvoor het bureau &Werk aan de Zijlsingel actief. Wij achten het van belang deze functie dicht bij onze klantmanagers te organiseren, zodat de lijnen kort zijn en maatwerk de regel is. Na het realiseren van de gezamenlijke huisvesting (na 2012) willen we de beide vormen van werkgeversbenadering verder integreren

6. Visie Integrale Dienstverlening overige werkzoekenden

De visie van de ketenpartners op Integrale Dienstverlening is gestoeld op het gegeven dat maatwerk nodig is in de begeleiding van onze klanten.



Haarlem

4

Wij zijn van mening dat het dienstverleningsconcept van UWV-WERKbedrijf, dat uitgaat van een grote mate van zelfredzaamheid en veel eigen verantwoordelijkheid van de klant, voor een groot deel van de klanten in de WW en een deel van de WWB-klanten het beste is. Daarnaast kennen een aantal WW-klanten en een aanzienlijk deel van de WWB-klanten een complexere problematiek. Voor deze klanten is het model van de integraal klantmanager met een beperktere case-load en meer tijd voor de individuele klant meer geschikt. Wij zullen bij de inrichting van de klantroutes met dit onderscheid rekening houden. Wij willen onderzoeken of wij voor de klant-werkzoekenden met een beperkte afstand tot de arbeidsmarkt onze dienstverlening op het Werkplein in kunnen richten. Naar analogie van het Jongerenloket kunnen we hiervoor integrale teams inrichten die met directe intensieve bemiddeling naar werk en een sterk activerende inzet van de werkcoaches een snelle terugkeer naar de arbeidsmarkt moeten verzorgen. De uitkeringskant (WW of WWB) wordt in de respectievelijke back-offices geregeld, zoals dat nu al voor de WW-uitkeringen gebeurt. Na de eerste evaluatie van de Integrale Dienstverlening in het Jongerenloket nemen wij deze ontwikkeling ter hand.

Voor de overige klanten geldt dat een langduriger traject aannemelijk is. Dit traject beginnen we (vooral nog voor de WWB-ers en Nuggers) met het praktijkassessment zoals dat in het gemeentelijk re-integratiebeleid is beschreven. De klantmanager die de intake (tevens uitkeringsintake WWB indien van toepassing) verzorgt, is het aanspreekpunt voor de klant gedurende zijn hele verblijf in de uitkering. De klantmanager begeleidt het praktijkassessment en stelt met de klant het trajectplan op dat daaruit voortkomt en begeleidt de uitvoering daarvan. Wij vinden het voor deze klanten een betere dienstverlening als deze klantmanager ook de uitkeringskant verzorgt, zodat de klanten voor alle dienstverlening één aanspreekpunt hebben. De dienstverlening aan de zorgklanten door het team Bijzondere Doelgroepen hebben wij recentelijk georganiseerd via de Brede Centrale Toegang. Gelet op de speciale problematiek van deze doelgroep en de grote afstand tot de arbeidsmarkt laten we die situatie vooralsnog ongewijzigd.

7. Samenwerken is ook samen sturen

Verdergaande samenwerking in de keten Werk en Inkomen betekent ook iets voor de aansturing. Het management van de gemeenten en het UWV-werkbedrijf vormen daarom uit hun midden een keten-MT, waarin de sturing en afstemming op de gezamenlijke doelstellingen en de integrale teams kan plaatsvinden. Het kader waarin we willen samenwerken leggen we vast in een ketenjaarplan, waarvan het jaarplan 2010 de eerste proeve zal zijn.

Sedert het voorjaar van 2009 functioneert al een uitvoeringsoverleg Integrale Dienstverlening dat maandelijks bij elkaar komt en op uitvoerend niveau sturing geeft aan de dienstverlening aan onze klanten.

8. Planning: 1 januari 2010 en verder

Voor het Werkplein Haarlem zijn op 1 oktober 2009 beperkte vormen van Integrale Dienstverlening gerealiseerd. Op hoofdlijnen bestaat overeenstemming over de gewenste werkwijze.



Haarlem

5

Volledige implementatie van die visie vergt echter een herinrichting van de werkprocessen, het kwaliteitszorgsysteem, de intake-procedure, de positionering van het praktijkassessment en de informatiesystemen die dit alles moeten ondersteunen. Voor de medewerkers zal het in veel gevallen tot nieuwe functies en taken leiden.

Voor de uitwerking van de nieuwe intakeprocedure, de uitwerking van het praktijkassessment en de klantherkenning hebben wij werkgroepen ingesteld, die voor 1 december 2009 moeten rapporteren. Bij de verdere implementatie willen we ook gebruik maken van de ervaringen die we in het vierde kwartaal van 2009 met de werkwijze voor de jongeren opdoen. Dit leidt tot de volgende globale planning:

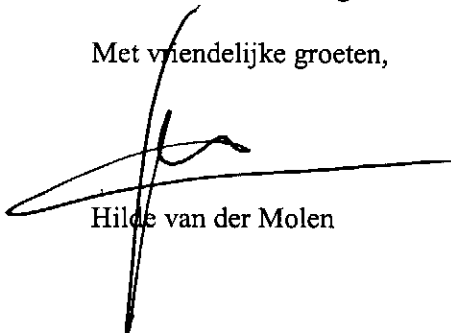
- 1-10-2009 Start Integrale Dienstverlening aan jongeren
- 1-11-2009 Oprichting keten-MT Werk en Inkomen
- 1-01-2010 Rapportage Werkgroepen Intake en Assesment
- 1-04-2010 Evaluatie Jongerenloket
- 1-04-2010 Uitrol klantherkenning en praktijkassessment (voor WWB/NUG)
- 1-06-2010 Uitwerking implementatieplan Integrale Dienstverlening overige klantgroepen

Met deze planning geven wij invulling aan een proces dat ervoor moet zorgen een fundamentele vernieuwing door te kunnen voeren in de dienstverlening aan onze klanten zonder onverantwoorde risico's in de uitvoering te lopen. Wij achten een zorgvuldige implementatie van het grootste belang om te voorkomen dat we onze klanten met lange wachttijden, onrechtmatig verstrekte uitkeringen en verkeerde routing van de regen in de drup helpen.

9. Conclusie

Het geheel overziend concludeer ik dat in de invoering van Integrale Dienstverlening in de regio Haarlem belangrijke stappen zijn gezet. De betrokken partijen trekken in goede harmonie met elkaar op en werken toe naar een gezamenlijk doel: betere dienstverlening aan de klanten op zoek naar werk en betere dienstverlening aan de werkgevers op zoek naar goed personeel.

Met vriendelijke groeten,



Hilde van der Molen