



# **WSP Uitvoeringsplan 2023**



resultaatgericht



partnerschap



transparantie



teamwork



vertrouwen

**voor  
elkaar**

Inleiding.....	5
Het uitvoeringsplan .....	5
Meer over het WSP ZK-IJ .....	5
Proces en keuzes .....	6
Leeswijzer .....	6
1. Landelijke ontwikkelingen in werkgeversdienstverlening .....	7
1.1 Krapte, kwetsbaarheid en mismatch .....	7
1.2 Uitbreiding arbeidsmarktinfrastructuur.....	7
1.3 Talent is ‘Dichterbij dan je denkt’ .....	8
2. Regionale context.....	9
2.1 Regio in beeld.....	9
2.2 Relevantie sectoren voor onze regio .....	9
2.3 Banenafpraak in onze regio .....	9
3. WSP aanpak 2023 – het Uitvoeringsplan .....	10
3.1 Invullen vacatures .....	11
3.2 Inzet instrumenten en advies over subsidies.....	12
3.3 Regionale harmonisatie instrumenten .....	13
3.4 Persoonlijke benadering – een zichtbaar WSP .....	14
3.5 Publiek-private samenwerking (PPS) .....	16
3.6 ‘Dichterbij dan je denkt’ .....	16
3.7 Sleutelfunctie MT .....	16
4. Financiële paragraaf.....	18
Opzet begroting 2023 .....	18
5. Evaluatie en Monitoring .....	20
5.1 Werkcoach Bemiddeling Service.....	20
5.2 Factsheet.....	20
5.3 Tevredenheidsonderzoek werkgevers .....	20
5.4 Evaluatie op afspraken Uitvoeringsplan .....	20
6. Ontwikkelagenda.....	21

Bijlage 1	WSP opdracht in beeld .....	22
Bijlage 2	WSP aanbod aan werkgevers.....	23
Bijlage 3	WSP werkprocessen .....	25
Bijlage 4	Kwaliteitsafspraken .....	28

## Inleiding

Landelijk hebben arbeidsmarktregio's vanuit de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) de opdracht om door middel van goede werkgeversdienstverlening meer mensen aan werk te helpen en te houden. Deze opdracht krijgt vorm via werkgeversservicepunten (WSP'S), die werken in opdracht van gemeenten en UWV. De arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en IJmond heeft met het WSP Zuid-Kennemerland en IJmond (WSP-ZKIJ) al enige jaren een goedlopend WSP.

Met de wijzigingen in de wet SUWI op 1 januari 2021 is de werkwijze rondom het WerkgeversServicepunt (WSP) op onderdelen veranderd. Een wettelijke verplichting sinds die tijd is het jaarlijks opstellen van een gezamenlijk uitvoeringsplan.

Ook nieuw per 1 januari 2021 is de verplichting aan de opdrachtgevers het uitvoeringsplan jaarlijks goed te keuren. Voor UWV verloopt dat via de rayonmanagers. Voor de gemeenten verloopt dit via de afzonderlijke colleges. Voor gezamenlijke vaststelling van het uitvoeringsplan wordt het Bestuurlijk overleg Arbeidsmarkt (BOA) benut.<sup>1</sup>

### Het uitvoeringsplan

In het uitvoeringsplan zijn de afspraken over werkgeversdienstverlening vastgelegd. Het gaat in op organisatie en proces, de inzet van instrumenten en voorzieningen, de beoogde resultaten met betrekking tot het basispakket aan dienstverlening, de aansluiting tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening en scholing en de begroting voor het komende jaar.

Het uitvoeringsplan is gebaseerd op het arbeidsmarktbeleid van gemeenten en UWV in de context van landelijke en regionale ontwikkelingen.

### Meer over het WSP ZK-IJ

Het WSP ZK-IJ werkt in opdracht van de regiegemeenten en UWV. De centrumgemeente Haarlem vervult de regierol voor de regionale samenwerking op de arbeidsmarkt en is tevens regievoerder in de werkgeversdienstverlening.

In de regio Zuid-Kennemerland en IJmond is het WSP samengesteld vanuit UWV en de re-integratie-partners Spaarne Werkt (voorheen Pasmatch) en IJmond Werkt!. Deze drie partijen sturen op basis van het uitvoeringsplan het WSP aan met een driekoppig directieteam en een driekoppig managementteam.

Afspraak is om de reguliere overlegstructuur van het Arbeidsmarkt Regionaal Overleg (AMRO), Keten MT en BOA te benutten om te komen tot borging van beleid in het Uitvoeringsplan en ook over deze lijn het uitvoeringsplan te monitoren en te evalueren.

---

<sup>1</sup> Vanaf 1 januari 2023 vindt besluitvorming plaats in het Regionaal Beraad.

### **Proces en keuzes**

Dit uitvoeringsplan is tot stand gekomen in de periode november 2022 tot en met januari 2023. In meerdere bijeenkomsten is het MT WSP met beleidsadviseurs van gemeenten in het AMRO en met de managers Werk en Inkomen in het Keten MT gekomen tot het voorliggende uitvoeringsplan.

### **Leeswijzer**

De opbouw van het uitvoeringsplan 2023 is als volgt: hoofdstuk 1 en 2 schetsen de landelijke en regionale context. Hoofdstuk 3 bevat het 'hoe': dit is het feitelijk uitvoeringsplan voor 2023. In hoofdstuk 4 staan de financiën op een rij en in hoofdstuk 5 leest u hoe het WSP de plannen monitort en evalueert. Hoofdstuk 6 kijkt in de vorm van onze ontwikkelagenda alweer verder vooruit: welke structurele en strategische veranderingen komen op het WSP af terwijl de winkel 'gewoon' open blijft?

## 1. Landelijke ontwikkelingen in werkgeversdienstverlening

De context waarin het WSP ZK-IJ werkt wordt bepaald door landelijke ontwikkelingen en richtlijnen, de regionale kenmerken van de arbeidsmarkt en de beleidsmatige keuzes die worden gemaakt. De landelijke context wordt in dit hoofdstuk kort toegelicht.

### 1.1 Krapte, kwetsbaarheid en mismatch

De groeiende krapte op de arbeidsmarkt lijkt behoorlijk structureel en leidt ertoe dat steeds meer bedrijven kampen met een personeelstekort. Eind 2022 hadden we maken met een record aantal vacatures en bedrijven sluiten steeds vaker hun deuren omdat ze geen personeel kunnen vinden.

Tegelijkertijd kan niet worden uitgesloten dat door economische ontwikkelingen als gevolg van o.a. de corona- en Oekraïne-crisis en de klimaat- en energietransitie in sommige beroepsgroepen overschotten ontstaan terwijl in andere tekorten ontstaan.

Daarbij komt het feit, dat ‘klassieke’ kwetsbare groepen kwetsbaarder zijn dan ooit. Deze mensen kunnen extra hulp gebruiken bij het vinden van werk. Kortom: de kwalitatieve en kwantitatieve mismatch is enorm.

### 1.2 Uitbreiding arbeidsmarktinfrastructuur

In de Kamerbrief van 11 oktober 2022 hebben de minister van SZW en de minister voor Armoede, Participatie en Pensioenen de kamer geïnformeerd over de uitgangspunten van de afspraak uit het coalitieakkoord over de uitbreiding van de arbeidsmarktinfrastructuur. De praktische uitwerking daarvan is dat de toekomstige dienstverlening wordt ‘ontschot’ en integraal wordt aangeboden: één loket in elke regio waar werkenden, werkzoekenden en werkgevers terecht kunnen met al hun arbeidsmarkt gerelateerde vragen. Dit ene loket is een samenwerkingsverband van sociale partners, gemeenten, UWV, SBB en onderwijsinstellingen. Het voornemen is om op termijn het Regionale Mobiliteitsteam (RMT), het WSP en het Leerwerkloket in dit samenwerkingsverband op te laten gaan, zodat deze niet meer als afzonderlijke loketten bestaan. Zij behouden wel hun eigen zelfstandigheid en bieden onder eigen naam dienstverlening aan. Ook werkt het kabinet toe naar een gezamenlijk dienstverleningspakket (regionale menukaart) van diensten en instrumenten waaraan iedere partij een eigen bijdrage levert. Ten slotte is het kabinet voornemens om één gezamenlijke governance- en ondersteuningsstructuur in te richten op landelijk en regionaal niveau, in de vorm van één landelijk beraad en in iedere arbeidsmarktregio één regionaal beraad. De planning is om het voorjaar van 2023 de kamer te informeren over de nadere uitwerking van deze plannen.

Om de periode tot inwerkingtreding van de toekomstige arbeidsmarktdienstverlening te overbruggen, wordt tot eind 2024 een vervolg gegeven aan de tijdelijke RMT's, de Tijdelijke Regeling Aanvullende Crisisdienstverlening COVID 19 en de tijdelijke extra financiering van de Leerwerklokets.

De toekomst van de WSP is onzeker; wat wordt de uitwerking van de kamerbrief van 11 oktober over de uitbreiding van de arbeidsmarktinfrastructuur? Wat wel zeker is, is dat het WSP en het RMT ook in 2023 en 2024 haar dienstverlening in samenwerking en afstemming aan werkgevers blijft aanbieden. We zijn samen verantwoordelijk voor een integrale dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden. Ook in 2023 is het WSP in het RMT vertegenwoordigd.

### **1.3 Talent is 'Dichterbij dan je denkt' ...**

Op 12 april 2022 stuurden de minister van SZW en de minister van Armoede, Participatie en Pensioenen hun actieplan 'Dichterbij dan je denkt' naar de Tweede Kamer. Het doel is om de krapte op de arbeidsmarkt te benutten en extra mensen die nu langs de kant staan naar (parttime) werk of een leerwerktraject te begeleiden. De inzet is om mismatches te verminderen door verandering van zoekgedrag van werkgevers en werkzoekenden. Dit betekent dat het WSP werkgevers ondersteunt om anders te kijken naar de invulling van hun vacatures of baanopeningen en anders te werven. In dit actieplan staan vier beproefde wervingsroutes centraal: Open Hiring, Leerwerktrajecten, jobcarving/ jobcreatie en innovatieve manieren voor matching. De uitvoering van 'Dichterbij dan je denkt' sluit aan bij de samenwerkingsinfrastructuur van WSP en RMT.



## 2. Regionale context

Om als WSP ‘het goede’ te kunnen doen, moet de regionale context helder in beeld zijn. Hoe ziet de arbeidsmarkt in deze regio er precies uit? Waar zitten de structurele personeelstekorten?

### 2.1 Regio in beeld

‘Regio in beeld’<sup>2</sup> laat in Q2-2022 zien dat de krapte op de Nederlandse arbeidsmarkt een recordhoogte bereikte. Ook in de regio Zuid-Kennemerland en IJmond is hier sprake van. Daarnaast is er in alle beroepsgroepen sprake van een tekort aan personeel en steeg het aantal openstaande vacature in Zuid-Kennemerland en IJmond naar 8.600. Aan de andere kant daalde het aantal WW-uitkeringen tot 3.400 in Zuid-Kennemerland en IJmond in het derde kwartaal en hebben steeds meer werkgevers moeite met het vinden en behouden van personeel. Het tekort aan personeel wordt steeds meer gevoeld in Zuid-Kennemerland en IJmond en in een aantal sectoren zal deze krapte structureel zijn.

### 2.2 Relevantie sectoren voor onze regio

Uit de Spanningsindicator<sup>3</sup> blijkt dat in onze regio in de volgende sectoren de grootste krapte heerst:

- Pedagogisch
- Techniek
- Transport en logistiek
- ICT
- Horeca

### 2.3 Banenafpraak in onze regio

Het achterblijven van de realisatie van extra banen voor de banenafpraak is een landelijk probleem. Het is een ontwikkeling die haaks staat op de huidige krapte op de arbeidsmarkt en niet alleen te verklaren is vanuit de gevolgen van de coronacrisis.

Met name op de groep die valt onder de Participatiewet is extra inzet gewenst, mede omdat nieuwe instroom hier plaatsvindt (en niet meer in de WSW en de Wajong). De participatiegraad van de groep Participatiewet ligt met 39% in deze arbeidsmarktregio duidelijk onder het landelijke gemiddelde van 48%.

In 2022 is een projectleider Banenafpraak aangesteld en een plan van aanpak in gang gezet om de realisatie van de banenafpraak aan te jagen. Dit wordt in 2023 voortgezet. Per kwartaal wordt via een kwartaalrapportage gecommuniceerd over het aantal plaatsingen van mensen die onder de Banenafpraak vallen door tussenkomst van het WSP. Uiteraard worden er buiten het WSP om ook plaatsingen gerealiseerd.

---

<sup>2</sup> [Zuid-Kennemerland en IJmond \(werk.nl\)](https://www.werk.nl)

<sup>3</sup> <https://www.werk.nl/arbeidsmarktinformatie/dashboards/spanningsindicator>

### 3. WSP aanpak 2023 – het Uitvoeringsplan

De geschetste landelijke en regionale ontwikkelingen vragen om een WSP dat op deze uitdagende arbeidsmarkt een gids kan en wil zijn voor werkgevers. Waar het WSP zich voorheen primair richtte op vacaturevervullingen, richt zij zich nu op het strategisch partnerschap met de werkgever. Bijvoorbeeld door de werkgever anders te laten kijken naar arbeidspotentieel en voor dit potentieel baanopeningen te creëren. Een dergelijke gidsrol van het WSP sluit aan bij de uitgangspunten voor uitbreiding van de arbeidsmarktinfrastructuur die het Kabinet heeft aangekondigd. We staan daarmee aan de vooravond van herinrichting van de governance van de regiostructuur én van de dienstverlening an sich.

#### *Strategische keuzes: om de tafel*

Door de actuele ontwikkelingen, waaronder nieuwe opdrachten rondom RMT, Dichterbij dan je denkt en de ondersteuning van Oekraïense vluchtelingen wordt gaandeweg een steeds groter beroep gedaan op het WSP. De rol die het WSP hierin kan pakken varieert van smal tot zeer breed. Met het oog op onder andere de hieruit volgende financieringsvraag is het belangrijk om de rol van het WSP in relatie tot de landelijke en regionale context tegen het licht houden: waar is het WSP precies van? Wat is de definitie van ‘kwetsbare mensen’, van ‘duurzaam werk’?

Om ook de richting van het ministerie ten aanzien van het Regionale werkcentrum mee te nemen, is ervoor gekozen om in de loop van het eerste kwartaal van 2023 een werksessie te organiseren waarin de opdrachtgevers en stakeholders in de regio die hernieuwde opdracht aan het WSP formuleren. Dan wordt de gezamenlijke regionale visie en ambitie geformuleerd. Een van de uitgangspunten voor het vervullen van die gidsrol is in elk geval dat het WSP flexibel op de actualiteit moeten kunnen reageren. Ook is uiteraard een uitstekende samenwerking met werkgevers nodig. Duurzaam en betrokken: eerst investeren, dan renderen.

#### *Organisatie*

Voor het WSP betekent dat vooral een doorontwikkeling van vernieuwing in cultuur en werkgeversbenadering die al in gang is gezet. Gelukkig heeft het WSP daarvoor alle kwaliteiten in huis. Het team is op orde; diversiteit in kwaliteit is geborgd. Enkele vacatures staan nog open, maar die worden op korte termijn ingevuld.

Daarnaast blijft onze ‘winkel gewoon open’ en werken we door aan:

1. het invullen van vacatures;
2. de inzet van instrumenten en advies over subsidies;
3. een persoonlijke benadering van werkgevers – een zichtbaar WSP;
4. publiek-private samenwerking in de regio;
5. actieplan ‘Dichterbij dan je denkt’.

### 3.1 Invullen vacatures

Zoals gezegd, zijn cijfers geen zuivere indicator van de kwaliteit en resultaat van het WSP werk. Het WSP doet per slot van rekening veel meer dan alleen vacaturevervulling. In het voorjaar van 2023 bepalen opdrachtgevers van het WSP wat een 'goed resultaat' is; de waarde propositie van een resultaat. Om toch een werkbare afspraak op papier te hebben, is voor 2023 tenminste 700 vacaturevervullingen als resultaat vastgesteld.

Deze doelstelling komt voort uit de afzonderlijke afspraken van UWV en de gemeenten (Sparne Werkt en IJmond Werkt!). Het totaal is dus het WSP-doel. De partijen plaatsen doelgroep- en regio-overstijgend voor elkaar en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de realisatie van het totaal.

#### *Bredere doelgroep*

De doelgroep waarvoor we ons inzetten is vanaf 2023 breder dan voorheen. UWV gaat onderzoeken welke WW-kandidaten die bekend zijn bij Sociale Medische Zaken UWV, bemiddeld zouden kunnen worden naar betaald werk. Naar verwachting komen daaruit ongeveer vijf kandidaten per week bemiddelbaar voor het WSP beschikbaar in de brede arbeidsmarkt Zuid Kennemerland en IJmond en Zaanstreek Waterland. In beide arbeidsmarkt regio's is een dedicated WSP adviseur aangewezen om deze doelgroep te bemiddelen. Daarnaast zijn er natuurlijk de doelgroepen van Werk naar Werk, het onbenut arbeid potentieel en Oekraïners, die door het WSP in samenwerking met het RMT worden bemiddeld.

#### *Kwalitatieve doelstelling*

De totale doelstelling voor 2023 is ondanks alle voornoemde ontwikkelingen in aantallen lager dan die van 2022. De reden hiervoor is dat de meeste werkzoekenden op de krappe arbeidsmarkt eenvoudiger zelfstandig een nieuwe baan vinden en de instroom vanuit het UWV dus lager zal liggen. De werkzoekenden die het WSP wél nodig hebben, vragen meer ondersteuning bij hun sollicitatie- en matchingsproces, meer aandacht en meer tijd. Daarnaast zal de focus nog meer dan voorheen komen te liggen op het ondersteunen van werkgevers bij het anders kijken naar de invulling van hun vacatures en baanopeningen creëren. In het groeien naar een gidsfunctie zijn we hen het komende jaar in elk geval optimaal behulpzaam bij het 'omdenken' ten aanzien van zowel werving en selectie als ook het aanpassen van functies door bijvoorbeeld functiecreatie en/of jobcarving.

#### *IJmond Werkt!*

Bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden (NUG) die een beroep doen op ondersteuning in de regio IJmond nemen deel aan een traject Naar Werk bij IJmond Werkt! Gedurende het re-integratietraject waar trainingen, individuele coaching en leer-/werktrajecten onderdeel van zijn, wordt toegewerkt naar het werkfit maken van kandidaten. Op het moment dat een kandidaat werkfit is, wordt deze overgedragen aan het WSP voor bemiddeling naar een betaalde baan.

#### *Sparne Werkt*

Bijstandsgerechtigden en niet uitkeringsgerechtigden (NUG) die een beroep doen op ondersteuning in de regio Zuid-Kennemerland nemen deel aan een traject bij Sparne Werkt met als doel uitstroom naar werk

volgens het uitgangspunt van de Participatiewet te realiseren. Personen die nog niet werkfit zijn nemen deel aan een Werk aan Werk-traject waarin stappen worden ondernomen om de stap richting werk te kunnen maken. Op het moment dat een persoon werkfit is, wordt een arbeidscoach van het WSP team en bemiddeling aan hem/haar gekoppeld. De arbeidscoach richt zich op: sollicitatievaardigheden, opstellen cv etc. Iedere arbeidscoach werkt intensief samen met een adviseur van het WSP om de stap naar een betaalde baan te maken. Werkzoekenden worden door de adviseur voorgesteld op de vacatures die bekend zijn bij het WSP of er wordt actief gezocht naar mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

#### *UWV*

Werkzoekenden met een uitkering van het UWV (WW, WIA, Wajong) komen in beeld bij het WSP op basis van een overzicht dat wekelijks wordt verspreid onder alle adviseurs werkgeversdiensten. Daarnaast kan in het door het WSP gehanteerde matchingsysteem een selectie worden gemaakt van werkzoekenden voor een specifieke vacature. De personen met een uitkering van het UWV worden telefonisch benaderd door de adviseur.

#### *Duurzame plaatsing*

De drie partijen van het WSP hebben afspraken gemaakt met hun opdrachtgevers over wat een duurzame plaatsing inhoudt: Spaarne Werkt en IJmond Werkt! > 3 maanden, UWV > 6 mnd. Het vertrekpunt van het WSP is een passende match realiseren waarbij het streven een duurzame plaatsing is.

De duurzaamheid van de plaatsing is afhankelijk van het participatievermogen van kandidaat én de vraag van de werkgever die soms kandidaten nodig heeft voor een kortere duur. Die kortere werkduur draagt vaak wel bij aan de ontwikkeling van de kandidaat; werkritme opbouwen, verrijken cv, sociale omgang, et cetera. De WSP adviseur is scherp op de balans en stelt voorwaarden bij een korte werkduur.

### **3.2 Inzet instrumenten en advies over subsidies**

Hieronder staat een greep uit de instrumenten en subsidies die door het WSP hierbij kunnen worden ingezet.

- Jobcarving
- Jobcreatie
- Jobcoaching
- Inzet technologie/ ICT
- Loonkostensubsidie en loondispensatie
- No-riskpolis
- Proefplaatsing
- SROI
- Open Hiring
- Praktijkleren

Daarnaast biedt de overheid extra steunmaatregelen om werkgevers in coronacrisis tegemoet te komen. Het WSP volgt de landelijke ontwikkelingen op de voet en vertaalt deze in de dienstverlening.

Concreet betekent dit dat in 2023 drie themabijeenkomsten voor werkgevers worden georganiseerd over bijvoorbeeld:

- Werven & Matchen via Skills, inzicht in Skills taal  
o.a. via het dashboard skills en beroepen UWV – in dit dashboard maakt het UWV de skills die nodig zijn voor diverse beroepen inzichtelijk.
- Jobcarving en Jobcreatie  
Kan je je werk anders inrichten?
- Open Hiring  
Zonder sollicitatiegesprek of CV aan de slag.

### *Technologische Inclusie*

Technologie is waardevol in termen van werkplezier, taakverbreding en werkbehoud, dit is een van de opbrengsten uit het onderzoek 'Technologie voor inclusie werkt in de praktijk – 2020'.

Voorbeelden van technologische oplossingen zijn:

- Een voorleesbril
- Spraakherkenning
- Communiceren met beelden
- Augmented reality

Het WSP adviseert de werkgever over de inzet van deze technologische werkplekaanpassingen.

### *Scholing*

Scholing is onmisbaar als we werkzoekenden en werkgevers duurzaam aan elkaar willen verbinden. Via de instrumentengids Dennis maken we inzichtelijk welke scholingsmogelijkheden in de regio beschikbaar zijn. Voorbeelden van scholingsmogelijkheden zijn: vakgerichte leerwerktrajecten, opleidingen voor jongeren zonder startkwalificatie en praktijkleren.

## **3.3 Regionale harmonisatie instrumenten**

Werkgevers hebben behoefte aan meer zicht op de beschikbare instrumenten en subsidies. Ook vragen werkgevers om harmonisatie van die instrumenten, zodat werkgevers die met verschillende gemeenten te maken hebben, zicht hebben op een eenduidig pakket. Het is een opdracht vanuit (een wijziging) in de wet SUWI om beschikbare instrumenten zoveel mogelijk te harmoniseren en transparant te communiceren.

In 2021 is het WSP gestart met de eerste stap van het regionale harmonisatie traject van instrumenten en voorzieningen via het VNG project Dennis.

Op gemeentelijk beleidsniveau is in Q1-2022 afgesproken dat de instrumenten allereerst geharmoniseerd worden voordat deze in Dennis worden ingevoerd. De gemeentelijke beleidsafdelingen voeren de regie hierover. De verwachting is dat in 2023 zoveel als mogelijk de instrumenten zijn geharmoniseerd. Vanaf februari 2023 wordt ook leerwerktrajecten in Dennis opgevoerd.

### 3.4 Persoonlijke benadering – een zichtbaar WSP

De mismatch op de arbeidsmarkt is voor het WSP ook in 2023 een grote uitdaging. Er zijn minder mensen te matchen en de te matchen doelgroep heeft een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Los van de opdracht vanuit de banenafpraak, zal het WSP de werkgever directer en persoonlijker moeten benaderen om voor deze mensen een plek te creëren.

#### *Branchegerichte aanpak*

We hebben, gelet op de krapte in alle branches, voor 2023 de volgende grove indeling in branches gemaakt:

- Zakelijk : Contactcentra | ICT | Secretarieel & Administratie | Zakelijk | Overheid
- Techniek : Bouw | Industrie & Techniek | Agrarisch
- Zorg en Welzijn : Interieurverzorging | Zorg & Welzijn | Onderwijs
- Handel : Detailhandel | Groothandel | Transport & Logistiek

Het WSP werkt met brancheteams, die werken met een specifieke aanpak voor de marktwerking van een branche. Deze aanpak wordt beschreven in een zogenaamd brancheplan. Deze brancheplannen worden elk kwartaal geactualiseerd aan de hand van het arbeidsmarktdashboard, kwartaalcijfers van het UWV en de tussentijdse werkgeverstevredenheidsmonitor die het WSP zelf uitvoert.

Omdat de krapte in veel sectoren van de arbeidsmarkt speelt, maken we continu afwegingen: wat is het potentieel in de caseload (ook gelet op omscholing), de werkgeversvraag en de prognose uit de arbeidsmarktcijfers. Kijkend naar de cijfers hiervan in Q3 en Q4 kan begin 2023 de focus bijvoorbeeld liggen op Logistiek & Groothandel. Dat wil uiteraard niet zeggen dat andere branches niet bediend worden.

Gezien de structurele krapte op de arbeidsmarkt in veel sectoren, zal de focus op branches ook onderwerp zijn tijdens de sessie met stakeholders in Q1 – 2023.

#### *Een zichtbaar WSP*

In 2022 heeft het WSP in samenwerking met communicatiebureau MEO de basis op orde gebracht. De interne samenwerking is versterkt en we zijn voorzien van betere sturingsinformatie. Nu is het tijd om door te zetten. 2023 wordt het jaar dat het WSP nog beter zichtbaar wordt naar werkgevers.

#### *Focus*

Binnen de communicatie is het bereik essentieel. Door meer aandacht te geven aan bereik zal het WSP enerzijds meer werkgevers informeren over haar dienstverlening, anderzijds zal meer naamsbekendheid op de lange termijn plaatsingen opleveren. Daarnaast gaat het WSP zich richten op de duurzaamheid van dit bereik via bijvoorbeeld het aantal volgers op LinkedIn, nieuwsbrief inschrijvers, organische vindbaarheid van de website en het organiseren van branchegerichte thema bijeenkomsten waardoor elke stap die het WSP zet, een diepte investering is.

### *Ambitie*

Met een juiste mix tussen de betrokkenheid van de partners, het beter inzetten van de bestaande kanalen en bieden van meer toegevoegde waarde voor werkgevers verwachten het WSP dat het totale bereik 50% zal groeien. Dit bereik zal bestaan uit digitaal bereik op social media, nieuwsbrieven, websitebezoekers maar ook is de verwachting dat dit zich door vertaald naar het aantal aanmeldingen op evenementen en het aantal kennismakingsgesprekken met bedrijven.

### *Instrumentarium*

Er ligt een breed palet aan communicatiekanalen waar het WSP al gebruik van maakt. Het WSP streeft ernaar om dit uit te bouwen, in plaats van het investeren in nog niet gebruikte kanalen. Het WSP verwachten dit te kunnen uitbouwen door een betere synergie tussen de bestaande initiatieven en middelen. Ook gaat het WSP haar zichtbaarheid vergroten door meer te adverteren.

De groei van het bereik zal het WSP nieuwe handvatten geven in de communicatie. Immers, het WSP krijgt inzichtelijk waar de behoeftes op voorhand liggen waardoor de informatievoorziening hier steeds beter op kan aansluiten. Dit betekent concreet dat bestaande kanalen (website, social media) geoptimaliseerd worden om relevanter en beter zichtbaar te zijn voor de doelgroep.

### *Opdracht accountmanager/ acquisiteur*

De rol van de accountmanager is per september 2022 structureel ingevuld. Toen is de nieuwe accountmanager (1 fte) gestart. Deze werkt voor en namens de gehele arbeidsmarktregio. De nieuwe accountmanager WSP komt voor ten minste 1 jaar op de loonlijst van SpaarneWerkt! De kosten worden gedekt uit de resterende POW middelen en aanvullende middelen 'Dichterbij dan je denkt'. Medio 2023 wordt bepaald of 1 Fte voldoende is.

De accountmanager/ acquisiteur is een commerciële netwerkbouwer, een acquisiteur pur sang. Hij werkt in tegenstelling tot de WSP-adviseur zonder caseload en doet aan 'koude acquisitie'. De accountmanager moet een flinke slag te slaan in naamsbekendheid van het WSP en werkt resultaatgericht aan een significante stijging van het aantal werkgevers dat duurzaam met het WSP verbonden wil zijn.

De resultaatafspraken accountmanager voor 2023 is:

- 125 nieuwe werkgevers verbinden aan het WSP (koude acquisitie)
- > 35.000 views op de site/ sociale media genereren
- Nauwe samenwerking met bureau Zelfstandigen bestendigen
- Organiseren 12 netwerkevents i.s.m. Netwerken Werkt!
- Organiseren 4 inhoudelijke thema bijeenkomsten in samenwerking met NetwerkenWerkt!
- Intensiveren samenwerking ondernemersverenigingen: Industrie Kring Haarlem, Waarderpolder, OV-IJmond, Goede Zaken.

### 3.5 Publiek-private samenwerking (PPS)

De meerwaarde van PPS is dat we – los van politiek en strategie - gebruik kunnen maken van elkaars kwaliteiten, cultuur, kennis en kunde. Met als gezamenlijk doel: een gezonde regionale arbeidsmarkt. Op individueel niveau gebeurt dat al heel intensief. WSP-adviseurs en de accountmanager hebben in beeld wie spelers zijn in de regio en met wie ze wanneer het beste kunnen samenwerken. Dit is een waardevol netwerk, gebaseerd op persoonlijke relaties, wat niet direct is vastgelegd in convenanten of officiële intentieverklaringen. Het gaat hier bijvoorbeeld over uitzendorganisaties en private aanbieders van re-integratietrajecten.

In de strategische werksessie Q1 2023 bepalen de stakeholders hoe het WSP die relaties op individueel niveau kan blijven verzilveren en eventueel – mocht dat opportuun zijn - kan formaliseren.

### 3.6 ‘Dichterbij dan je denkt’

De krapte op de arbeidsmarkt is een landelijk gegeven. De meerderheid van de werkgevers verwacht dat het vervullen van vacatures alleen maar moeilijker wordt. Eén van de oplossingen voor krapte is het breder kijken naar kandidaten. Er staat nog steeds talent aan de kant: het onbenut arbeidspotentieel.

Een deel daarvan is bij UWV geregistreerd als werkzoekende (GWU). Dit talent is ‘dichterbij dan je denkt’ (kamerbrief 12 april 2022). Uit onderzoek is gebleken dat het voor Zuid-Kennemerland en IJmond daarbij gaat om ca. 5.500 personen. Deze personen zijn onder te verdelen in:

- 900 onderbenutte deeltijders: werkenden, die meer uren kunnen en willen werken.
- 2.500 werklozen: personen zonder betaald werk, die recent naar werk hebben gezocht én daarvoor direct beschikbaar zijn.
- 2.100 semi-werklozen: personen zonder betaald werk die recent naar werk hebben gezocht maar niet direct beschikbaar zijn, óf die niet recent hebben gezocht maar wel direct beschikbaar zijn, óf personen die tijdelijk (!) vanwege ziekte, arbeidsongeschiktheid of andere redenen niet beschikbaar of niet werkzoekend zijn.

Waar zet het WSP met ‘Dichterbij dan je denkt’ concreet op in?

- We organiseren een reeks inspiratiesessies over ‘de toekomst van werkgeversdienstverlening’. Dit doen we in samenwerking met werkgeversorganisaties VNO-NCW en AWWN.
- We maken gebruik van het onbenut arbeidspotentieel.
- We ontwikkelen een communicatielijnen gericht op SROI, Open Hiring, Jobcreatie en Matchen via Skills.

### 3.7 Sleutelfunctie MT

Het MT WSP heeft een sleutelfunctie tussen beleid en uitvoering in regionale arbeidsmarktontwikkelingen. Daarnaast staan zij voor de pittige opdracht om de kloof tussen vraag en het steeds moeilijk plaatsbare aanbod te dichten.



Hoe, dat is hierboven omschreven. Verder is het MT WSP ook vertegenwoordigd in landelijke- en regionale overleggen, zoals:

- De landelijke expertgroep Werk
- De landelijke klankbordgroep Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens
- Het Implementatieteam Dennis (VNG realisatie)
- Het coördinatieteam Arbeidsmarktregio ZKenIJ
- Het landelijk WSP overleg
- Het Regionaal Mobiliteitsteam
- Het landelijk WSP communicatieoverleg
- Het Provinciaal overleg Manifest
- WSP overleg Zaanstreek Waterland
- WSP overleg Groot Amsterdam
- Verschillende onderzoeken en projecten, bijv.: VUM, KopKraakers (TNO, MUZUS, e.a.), Jobcoaching (ZINZIZ, SBCM, e.a.)

#### *Coördinator WSP*

Het MT WSP wordt in 2023 voor ca.10 uur per week ondersteund door een coördinator. De coördinator is voor opdrachtgevers en stakeholders van het WSP (en de drie aangesloten partijen) hét centrale aanspreekpunt voor strategische en beleidsmatige onderwerpen in het kader van werkgeversdienstverlening. De coördinator wordt aangestuurd door het MT WSP en heeft geen hiërarchische bevoegdheden. De coördinator schrijft, bereidt voor, stelt vragen, adviseert, signaleert en geeft inhoudelijke input.

De coördinator maakt ook verbinding met landelijke inhoudelijke programma's en de regionale agenda. Hij/zij zorgt ervoor dat de uitvoering van het WSP-uitvoeringsplan wordt geagendeerd op overlegorganen als het Regionaal Werk Bedrijf (RWB), het Bestuurlijk Overleg Arbeidsmarktbeleid (BOA), het KetenMT en AMRO.

De coördinator heeft tot slot als taak om het gezamenlijke resultaat en de integraliteit daarvan te bewaken. Hij/zij toetst of de praktijk aansluit bij de beleidsdoelstellingen en uitvoeringsdoelstellingen van het WSP. Met een analytische blik en vragende, onderzoekende en kritische attitude houdt hij/zij het directie- en managementteam scherp. Hij/zij ziet verbanden bij de keuzes die worden gemaakt, maakt deze inzichtelijk en zet deze in de tijd.

## 4. Financiële paragraaf

### Opzet begroting 2023

In de bijgevoegde begroting 2023 zijn de volgende stappen gemaakt:

- Inzicht in kosten en baten, gekoppeld aan een advies in deze notitie waar nodig.
- De afspraak uit de ontwikkelagenda WSP Uitvoeringsplan 2022 om in de begrotingen van Spaarne Werkt, IJmond Werkt! en UWV de bijdragen aan het WSP herkenbaar op te nemen.

	2023	Dekking uit UWV/SW/IJW	Dekking Regionale middelen	Anders	Opmerkingen
<b>KOSTEN</b>					
<b>Personele kosten</b>					
MT+Adviseurs Spaarne Werkt	€ 483.003	€ 483.003			
MT+Adviseurs IJmond Werkt!	€ 440.913	€ 440.913			
MT+Adviseurs UWV	€ 1.256.769	€ 1.256.769			Bezetting 2023 tegen tarieven 2022
Communicatie-adviseur SW	€ 15.918	€ 15.918			
Communicatie-adviseur IJW	€ 11.079	€ 11.079			
Communicatie-adviseur UWV	€ 16.000	€ 16.000			Schatting o.b.v. 8 uur per week
Accountmanager	€ 83.212		€ 62.409		Gedekt tot 1 september. vanuit restant PoW en 30.000 Dichterbij dan je Denkt
Medewerker Oekraïne-balie	€ 38.899			€ 25.933	Gedekt tot 1 september. vanuit middelen ministerie via gemeente Haarlem
Medewerker Kandidaat verkenner en projecten	€ 83.062		€ 0		nog geen dekking. Vraag of deze in begroting WSP thuis hoort.
Coördinator	€ 40.000		€ 40.000		Doorzetten met dekking uit Middelen Versterking Arbeidsmarktregio. Dekkingsbron nog beschikbaar tot en met 2023
<b>SUBTOTAAL</b>	<b>€ 2.468.855</b>	<b>€ 2.223.682</b>	<b>€ 102.409</b>	<b>€ 25.933</b>	
<b>Organisatiekosten</b>					
Evenementen	€ 15.000	€ 176.400			Restant reserve 2022 circa 1.400 + storting in reserve 2023 plus 200.000 Dichterbij dan je Denkt

Participatieprijs	€ 40.000				
Deskundigheidsbevordering	€ 15.000				
Communicatie-adviseur extern	€ 20.000		€ 20.000		50.000 ontvangen in 2022. Voorstel: restant meenemen als dekking naar 2023
Communicatiemiddelen	€ 30.000				
Werkgeversbenadering	€ 15.000				
Bureaunkosten	€ 7.500				
2 auto's (lease)	€ 5.940	€ 5.950			2 leaseauto's op begroting bij IJWI, met bestickering WSP en te gebruiken door hele team
Onvoorzien	€ 0				
<b>SUBTOTAAL</b>	<b>€ 148.440</b>	<b>€ 182.350</b>	<b>€ 20.000</b>	<b>€ 0</b>	
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 2.617.295</b>	<b>€ 2.406.032</b>	<b>€ 122.409</b>	<b>€ 25.933</b>	

\*Dekking tot 1 september 2023 – voor resterende maanden moet dekking gezocht worden.

\*\*Dekking tot 1 september 2023 – voor resterende maanden moet dekking gezocht worden.

#### *Dichterbij dan je Denkt*

In 2022 heeft het WSP een extra €200.000 toegekend gekregen vanuit de eenmalige decentralisatie-uitkering Dichterbij dan je Denkt. Het MT WSP moet voor dit bedrag een actieplan opstellen gericht op krapte op de arbeidsmarkt. De acties sluiten aan op de reguliere dienstverlening van het WSP en dit kan dus gezien worden als een eenmalige extra dekkingsbron voor (extra) evenementen, lezingen en/of inzet van medewerkers. Voor de leesbaarheid van de begroting en de focus op het Uitvoeringsplan is dit bedrag niet opgenomen in de begroting. Het MT WSP geeft begin 2023 aan de stuurgroep RMT inzicht in de inzet van deze €200.000. Dit moet ter informatie ook terugkomen op de agenda van het AMRO en KetenMT.

## 5. Evaluatie en Monitoring

De opbrengsten uit de jaarlijks landelijke werkgeversmonitor en evaluaties door het KetenMT en AMRO worden vertaald naar de werkgeversdienstverlening en verwerkt in het Uitvoeringsplan voor het komende jaar. De afspraken in het Uitvoeringsplan, opbrengsten tevredenheidspeilingen, de evaluatie werkprocessen, de beleidsafspraken en kwantitatieve resultaat afspraken zijn hierbij vertrekpunt. Centrale vraag is; vraagt de opdrachtformulering om aanpassing?

In opdracht van het MT WSP wordt de evaluatie onder regie van de Coördinator uitgevoerd.

### 5.1 Werkcoach Bemiddeling Service

MT leden voeren ieder 1 x per maand een steekproef uit of WBS actueel en volledig is ingevuld. Vraag die hierbij centraal staat is: 'kan de klant; de werkzoekenden of werkgever aan de hand van deze gegevens zonder problemen worden overgedragen aan een collega?'

### 5.2 Factsheet

Per kwartaal wordt een Factsheet voor gemeenten en adviseurs werkgeversdiensten opgesteld, o.a. over:

- Vacaturevervulling per doelgroep
- Events- en activiteiten
- (Nieuwe) werkgeversrelaties

Deze punten worden in de factsheet cijfermatig en inhoudelijk toegelicht.

### 5.3 Tevredenheidsonderzoek werkgevers

- 3 x per jaar wordt een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd.
- 1 x per jaar wordt de landelijke werkgeverstevredenheidsmonitor uitgevoerd. Deze laatste toets geeft een objectiever beeld van de kwaliteit van de dienstverlening op landelijk niveau. Het is ook input voor herijking en/of aanpassing van de dienstverlening

### 5.4 Evaluatie op afspraken Uitvoeringsplan

1 x per kwartaal met de leden van het AMRO (MT WSP)

1 x per kwartaal met de leden van het KetenMT (MT WSP & afvaardiging DT WSP)

2 x per jaar met de leden van het BOA (door DT WSP)

De evaluatie wordt op de volgende onderwerpen uitgevoerd en getoetst aan het beleid:

- Werkgeverstevredenheid
- Vacaturevervulling
- Resultaat afspraken accountmanagers/ acquisiteur
- Opdracht communicatieadviseur
- Werkgeversbijeenkomsten | evenementen

## 6. Ontwikkelagenda

Het uitvoeringsplan 2023 is de onderlegger voor de voortdurende dialoog tussen gemeenten, UWV en het MT en DT van het WSP. Het is daarmee ook een dynamisch instrument, waarmee gedurende 2023 meteen de opmaat wordt gemaakt naar het uitvoeringsplan 2024.

Een aantal zaken worden gedurende het jaar nader uitgewerkt. Deze zijn opgenomen in dit hoofdstuk als ‘ontwikkelagenda’. Die ontwikkelagenda ziet er als volgt uit:

- Definitie bepalen van ‘kwetsbare doelgroep’  
 Herijken opdracht stakeholder van het WSP in de regio Q1
  
- Ontwikkelen dienstverlening aan bredere doelgroep en bredere vraag werkgever Q2  
 aan de hand van werksessie stakeholders
  
- Doorontwikkeling van de regio vanuit landelijke ontwikkeling. doorlopend
  
- Matchen via skills doorlopend  
 Zoals in de strategische doorkijk al is gezegd; de manier van vacaturevervulling is aan het veranderen. We gaan steeds meer toe naar het matchen op aangeleerde en ontwikkelde skills. Het WSP heeft het matchen via skills al succesvol in de praktijk gebracht voor de werving van apothekersassistenten.
  
- Uitvoering plan van aanpak Banenafspraken doorlopend
  
- Uitfaseren SONAR/WBS - 2026 doorlopend  
 De nieuwe applicaties, waar UWV WERKbedrijf mee gaat werken, voorzien in het delen van gegevens volgens het common ground- gedachtengoed. UWV gaat profielen en vacatures delen via het uitwisselingsmechanisme VUM. De gemeenten dienen in hun eigen software voor het vastleggen van kandidaten en vacatures te voorzien.
  
- Verbetering Uitwisseling Matchinggegevens doorlopend  
 VUM is een samenwerking van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, VNG, UWV en ketenpartners op de arbeidsmarkt, zoals gemeenten en re-integratie- en uitzendbureaus. VUM ontwikkelt een koppelmechanisme en gegevensstandaarden die het mogelijk maken voor arbeidsbemiddelaars om transparant gegevens uit te wisselen over organisatie- en regiogrenzen heen.

## Bijlage 1 WSP opdracht in beeld



## Bijlage 2      WSP aanbod aan werkgevers

Het WSP-ZKIJ biedt het volgende basispakket aan dienstverlening aan werkgevers:

- Het voordragen en plaatsen van passende kandidaten, inclusief (waar nodig) het bieden van nazorg na plaatsing
- Advies over de instrumenten en instrumenten bij een plaatsing
- Advies over inclusief werkgeverschap, onder andere functiecreatie
- Informatie over relevante wet- en regelgeving
- Advies over arbeidsmarktontwikkelingen
- Advies over denken en doen in skills
- Advies over technologische inclusie

*Strategisch partnerschap*

<b>WAT</b>	<b>WSP-ZKIJ is een betrouwbare, strategische partner die werkgevers in Zuid- Kennemerland &amp; IJmond met raad en daad bijstaat. Door het persoonlijke contact weten de adviseurs van WSP wat werkgevers bezighoudt.</b>
<b>HOE</b>	<p>De adviseurs werkgeversdiensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kijken samen met de werkgever naar arbeidsmarktontwikkelingen waar hij mee te maken heeft.</li> <li>• Geeft richting, advies over en neemt de werkgever mee in mogelijke oplossingen, zoals opleidingen, functiecreatie, detachering, werkstages en jobcarving en deelname in publiek- en private constructies.</li> <li>• Wijzen de werkgever op de financiële voordelen zoals proefplaatsingen, de no-riskpolis, het lage inkomensvoordeel, loondispensatie, loonkostensubsidie en de mobiliteitsbonus.</li> <li>• Wijzen de werkgever – indien nodig - op regelgeving t.a.v. ontslag- en werkvergunningen, zoals: de ontslagvergunning, de werkvergunning en de arbeidsmarkttoets bij gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid.</li> <li>• Maken hierbij zoveel als mogelijk gebruik van de kennis die er bij gemeenten/UWV aanwezig is. Denk hierbij aan actuele arbeidsmarktinformatie, regelingen en arbeid juridische informatie.</li> <li>• Koppelen afspraken aan de werkgever terug en registreren intern in WBS.</li> </ul>

*Tactisch partnerschap*

<b>WAT</b>	<b>Samen met de werkgever maken de adviseurs een plan voor de inzet van mensen, regelingen en instrumenten om een bepaald doel te bereiken.</b>
<b>HOE</b>	<p>De adviseurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Maken voor de werkgever een bedrijfsadvies over een inclusieve arbeidsorganisatie. Zij zoeken in de bestaande werkprocessen naar eenvoudige werkzaamheden. Deze combineren zij tot een nieuw takenpakket, waar ze vervolgens een geschikte kandidaat bij zoeken uit de doelgroep.</li> <li>● Werken aan betere benutting van inclusief arbeidspotentieel.</li> <li>● Doen gerichte matchingsvoorstellen voor onze – arbeidsfitte – inclusieve doelgroep.</li> <li>● Kennen de kandidaten die worden voorgesteld persoonlijk tenzij matching plaatsvindt via e-dienstverlening (<a href="http://www.werk.nl">www.werk.nl</a>).</li> <li>● Blijven de werkgever en kandidaat volgen (nazorg) tot aan het moment werkgever zegt dat dit niet meer nodig is.</li> <li>● Creëren samen met de werkgever voordelen en wijst de werkgever op mogelijkheden in het kader van technologische inclusie.</li> <li>● Schakelen daar waar meer expertise nodig is vanuit gemeenten/UWV/Onderwijs/ Leer- en Werkloket, deze in. Te denken valt aan expertise over arbeid juridisch advies, faillissementen, Sociaal Return On Investment, omscholing, werkplekaanpassingen en instrumenten, verzekeringsvraagstukken etc.</li> <li>● Blijven het aanspreekpunt voor de werkgever en organiseren het antwoord op de vraag.</li> <li>● Koppelen afspraken aan de werkgever terug en registreren intern in WBS.</li> </ul>

*Operationeel partnerschap*

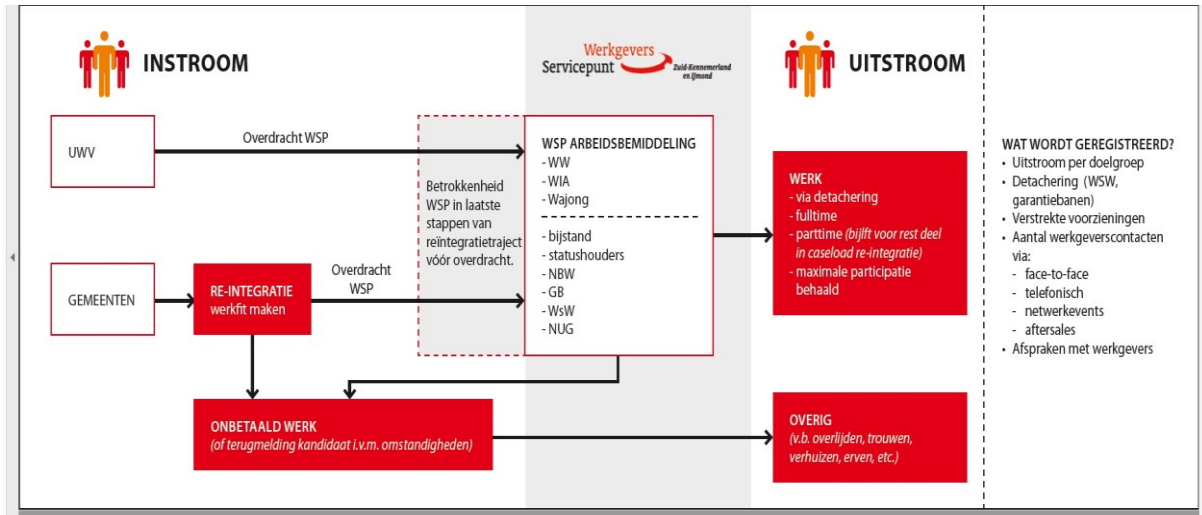
<b>WAT</b>	<b>WSP-ZKIJ is een dienstverlenende organisatie bij uitstek en levert maatwerk. Eén van de doelstellingen is de werkgever ‘ontzorgen’, in dit geval het verminderen van de (administratieve) last van de werkgever. Met operationeel partnerschap wordt letterlijk ‘doen’ en ‘aanpakken’ bedoeld.</b>
<b>HOE</b>	<p>De adviseurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kennen de instrumenten, regelingen en subsidies om te komen tot maatwerk. Wij helpen de werkgever bij het benutten hiervan, zodat hij niet verzandt in een administratieve verhandeling.</li> <li>● Helpen de werkgever bij het invullen van een aanvraag.</li> <li>● Helpen de werkgever bij het selecteren van de kandidaten.</li> <li>● Hebben met de werkgever en kandidaat altijd persoonlijk contact, ook na de plaatsing.</li> <li>● Koppelen afspraken aan de werkgever terug en registreren intern in WBS.</li> </ul>



## Bijlage 3 WSP werkprocessen

Het WSP kent de volgende werkprocessen voordracht als 'core business', het uitwisselen van gegevens en vacatures als voorwaarde voor succes en de aansluiting tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening als uitgangspunt voor ons dagelijkse werk.

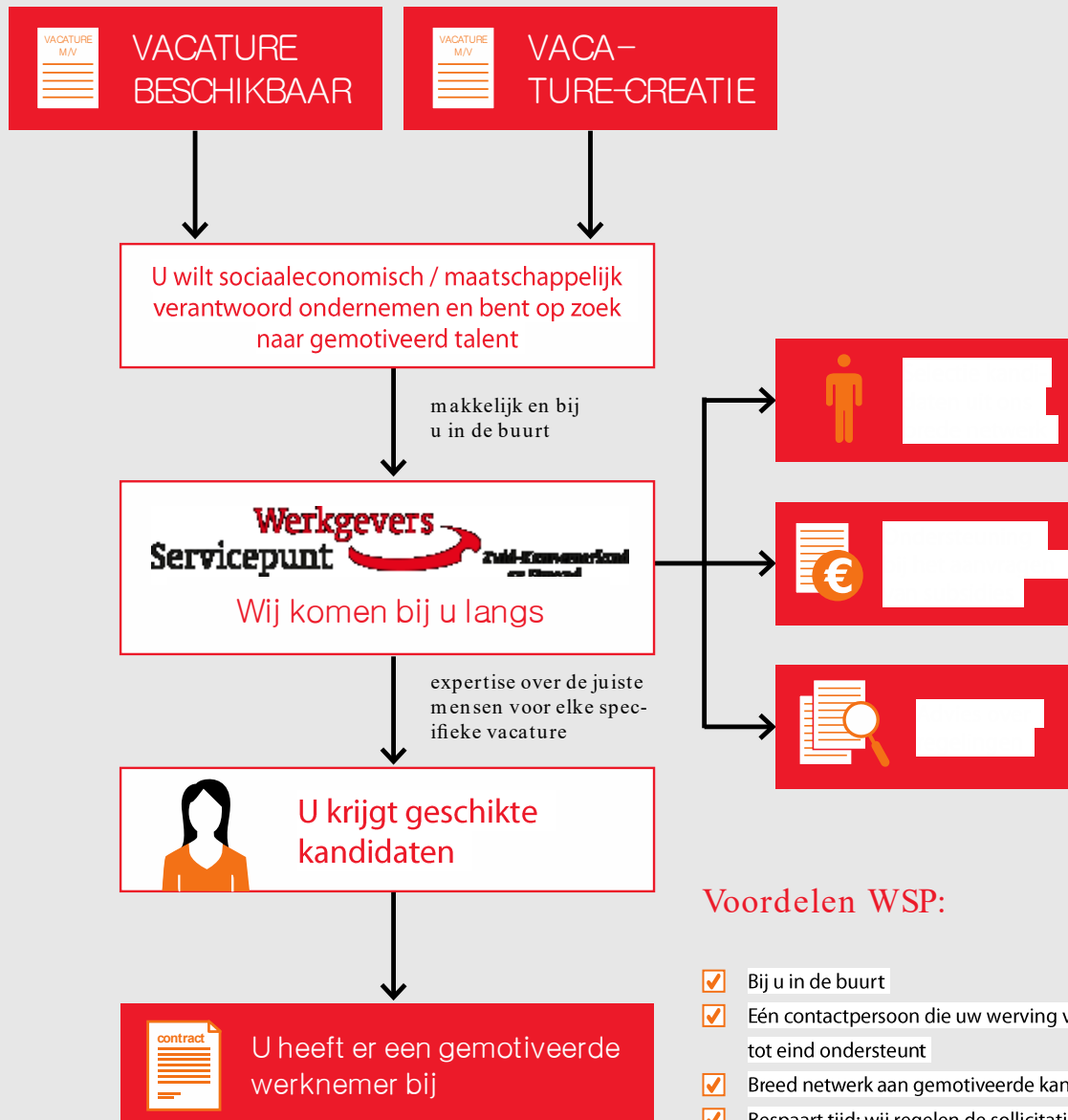
### Matching en voordracht



*Advies en voorbereiding*

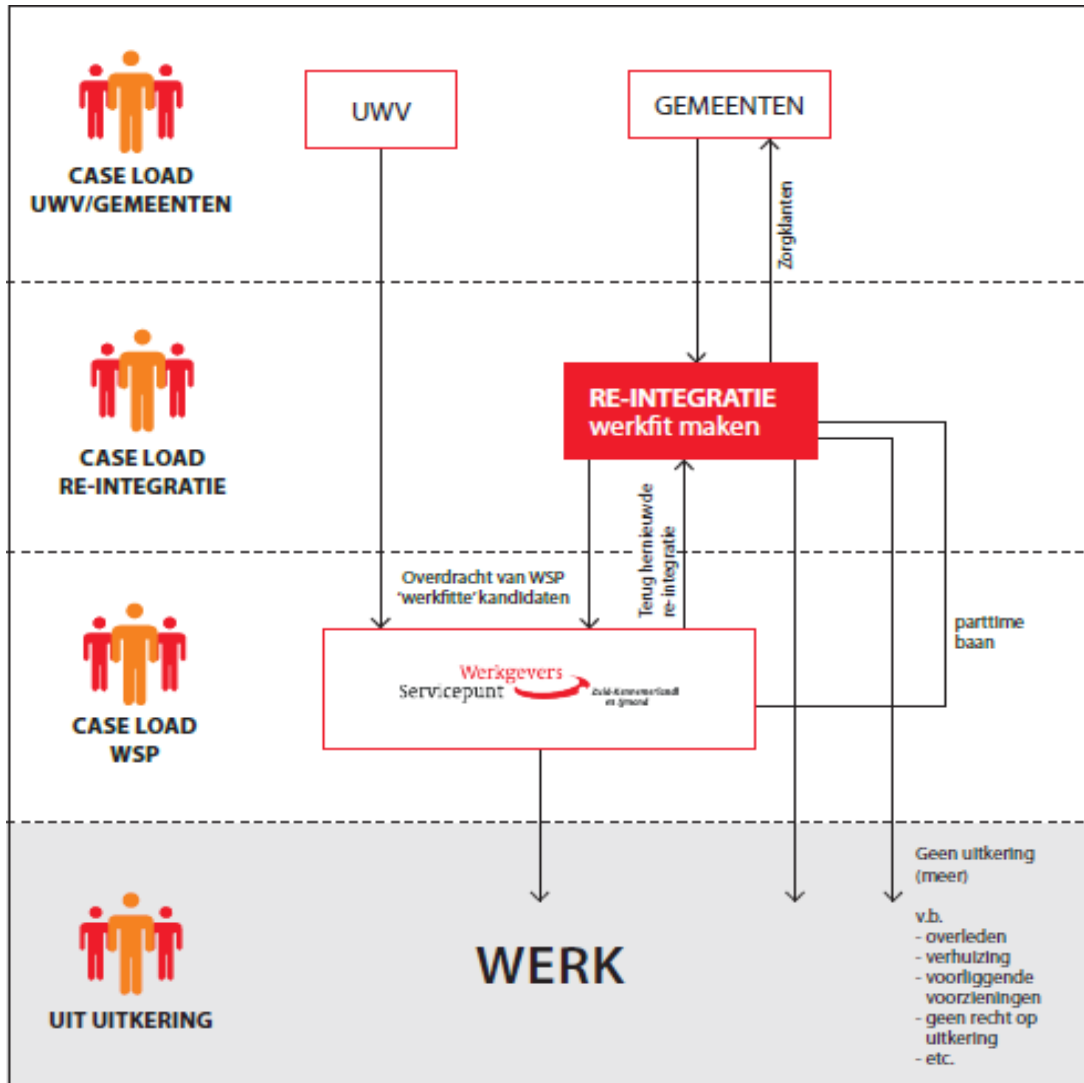
Een goede gezamenlijke dienstverlening is alleen mogelijk, als partijen vacatures en gegevens van werkgevers met elkaar delen. Het WSP werkt met een online en offline vacature krant die zowel met regionale publieke- als private partners wordt gedeeld.

STROOMDIAGRAM VAN VOORBEREIDING TOT DIENSTVERLENING



*Aansluiting op werkzoekendendienstverlening*

Om een goede balans tussen vraaggericht en aanbodgericht werken is een helder proces geschetst voor de aansluiting werkgeversdienstverlening en werkzoekendendienstverlening.



## Bijlage 4      Kwaliteitsafspraken

We spreken met elkaar een basiskwaliteit af waaraan we altijd willen voldoen en die meetbaar is. Wat betekent dat concreet voor ons functioneren als centraal aanspreekpunt voor werkgevers? En voor onze presentatie? En: hoe weten we of werkgevers echt tevreden zijn over onze dienstverlening?

### *Eén aanspreekpunt werkgevers*

De adviseurs werkgeversdiensten spreken de taal van de werkgever. Met hun expertise, ervaring en ondersteunen zij werkgevers. Bij bemiddeling van werkzoekenden richten zij zich op mensen die een extra zetje in de rug kunnen gebruiken. Werkgevers die open staan voor deze kandidaten kunnen rekenen op extra financieel voordeel en/of specifieke deskundigheid. Ook voor andere arbeidsmarkt vragen en arbeidsmarktinformatie zijn werkgevers bij het WSP aan het juiste adres, zoals bij vragen over leren en werken, faillissementen en juridische zaken met betrekking tot arbeid. Als de medewerkers zelf het antwoord niet hebben, dan gebruiken zij hun netwerk om het antwoord te achterhalen.

Het WSP functioneert als het gezamenlijke aanspreekpunt voor de werkgever door:

- **Een korte reactietermijn**  
Als de werkgever om contact vraagt, reageert het WSP binnen 24 uur.
- **Duidelijkheid over de accounthouder**  
De werkgever heeft een vaste contactpersoon bij het WSP. De adviseur werkgeversdiensten schakelt waar nodig collega's in, maar blijft de regievoerder.
- **Actuele en volledige gegevens**  
Contactmomenten en afspraken worden geregistreerd in WBS.

### *Eenduidige en herkenbare uitstraling*

De naam van het WSP is: WerkgeversServicepunt Zuid-Kennemerland en IJmond.

Het centrale telefoonnummer van het WSP is plaats onafhankelijk: 088 – 501 91 91.

Het algemene e-mailadres is: [info@wspzjij.nl](mailto:info@wspzjij.nl).

Specifieke afspraken zijn gemaakt over:

- Iedere medewerker gebruikt het eigen e-mailadres van het WSP.
- Iedere medewerker heeft een identieke automatische handtekening die is opgemaakt in de WSP-huisstijl.
- Managers worden 'manager WSP-ZKIJ genoemd'.
- Adviseurs worden 'adviseur werkgeversdiensten WSP-ZKIJ' genoemd.

### *Onderzoek naar werkgeverstevredenheid*

Klanttevredenheid over de dienstverlening van het WSP richting de werkgever gebeurt door NPS (Net Promotor Score) monitoring die 3 x per jaar wordt uitgevoerd. Werkgevers worden door middel van een vragenlijst na afloop van ieder gesprek door de adviseur gevraagd hoe goed de adviseur de werkgever heeft geholpen met zijn vraag. Tenslotte is het WSP-ZKIJ aangesloten bij de landelijke monitor werkgeversdienstverlening die is ontwikkeld door UWV in opdracht van SZW.

### *ICT-systemen*

Het WSP werkt doelgroep- en regio-overstijgend en adviseurs plaatsen voor én met elkaar. De partners hebben afgesproken om zoveel als mogelijk te werken vanuit één systeem of in ieder geval met dezelfde systemen.

De systemen die het UWV beschikbaar stelt voor gemeenten zijn WBS en Sonar. Spaarne Werkt en IJmond Werkt! zijn aangesloten op zowel het WBS als het Sonarsysteem van het UWV. De technische opdracht is volbracht. In de doorontwikkeling van de samenwerking ligt de focus – zoals eerder gezegd - op het gebruik en het accuraat vullen van deze systemen, zodat in beide regio's actuele informatie beschikbaar is over zowel werkgevers als werkzoekenden.

## Bijlage 5      Rollen Managementteam en Directieteam

Onderwerp	Planning	Rol
Overleg Directieteam WSP (DT-WSP)	1x per 3 weken	Sturen management – sturen strategische koers – informeren bestuurlijk overleg (BOA) en afstemmen met regionaal managementoverleg (KetenMT) – informeren RWB.
Overleg Managementteam WSP (MT-WSP)	1x per week	Sturen teams – sturen targets – sturen resultaatafspraken uitvoeringsplan – afstemming regio via beleidsoverleg (AMRO)/ coördinatieteam – zichtbaarheid WSP in de regio – afstemmen bovenregionaal Metropool Regio Amsterdam   NhN – Zaanstreek Waterland.
Tripartiet afstemoverleg DT – MT WSP	1 x per kwartaal	
Individueel afstemoverleg partner DT – MT WSP	Minimaal 1 x per 2 weken	
MT - Teamstart	1 x per week	De twee teams starten elke maandag op eigen locatie met een gezamenlijk overleg.
MT - Brancheteamoverleg	1x per 6 week	Bijstellen marktwerking aan de hand van de actuele arbeidsmarktontwikkelingen.