



DOORPAKKEN EN VERANKEREN

(2)

**SUWI Ketenprogramma 2009
Algemeen Keten Overleg (AKO)**





Inhoudsopgave

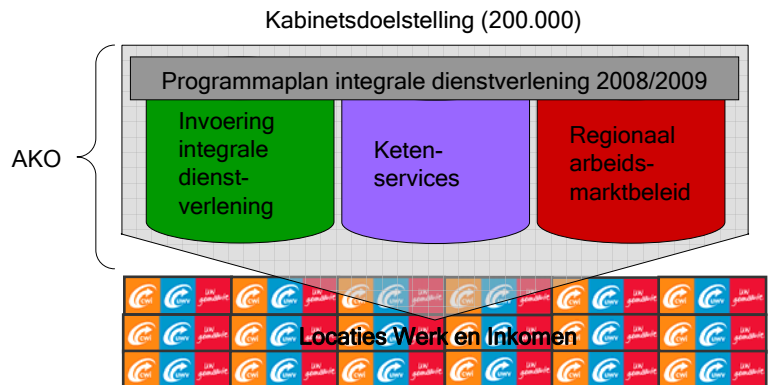
1.	Inleiding.....	- 4 -
1.1.	Ambities.....	- 4 -
1.2.	Invoering integrale dienstverlening.....	- 4 -
1.3.	Ontwikkelingen en omgeving.....	- 5 -
1.4.	Leeswijzer	- 5 -
2.	Ketenprestaties en onderzoeken klantgerichtheid	- 6 -
2.1.	Ketenprestatiesquotes	- 6 -
2.2.	Onderzoeken klantgerichtheid.....	- 7 -
3.	Invoering integrale dienstverlening	- 9 -
3.1.	Programmamanagement integrale dienstverlening.....	- 9 -
3.2.	Voortgangsmonitor en BVG monitor.....	- 10 -
3.3.	Regionaal arbeidsmarktbeleid	- 10 -
3.4.	Specifieke thema's inburgering en handhaving	- 11 -
4.	Ketenservices.....	- 12 -
5.	Clëntenparticipatie	- 13 -



1. Inleiding

Voor u ligt het Ketenprogramma 2009. Hierin bepalen de SUWI- partners, verenigd in het Algemeen Keten Overleg (AKO) de prioriteiten en ondersteuning om de afgesproken ambities op weg naar ketenbrede klantgerichte-, resultaatgerichte en ontschotte dienstverlening in de regio te realiseren.

In 2009 gaat het AKO verder op de ingeslagen weg. Onze titel 'Doorpakken en verankeren'(2) verwijst hier naar.



Het AKO doet dit langs drie pijlers:

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

De eerste twee punten vormen het primaire aandachtsgebied van het AKO.

De regiovorming arbeidsmarktbeleid is ondersteunend aan het realiseren van integrale en ontschotte ketendienstverlening.

1.1. Ambities

De huidige regering en de ketenpartners hebben een gezamenlijke ambitie geformuleerd. Samen streven we ernaar om 200.000 extra mensen op de arbeidsmarkt te laten participeren voor het einde van deze kabinetsperiode in 2011.

De doelstelling van het AKO is dat eind 2009 op alle werkpleinen/locaties werk en inkomen (LWI's) integrale dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers wordt geboden. Voor eind 2008 betekent dit dat alle locaties minimaal zijn gestart met één of enkele geïntegreerde teams.

Vooraf de regio/locatie is aan zet bij de ontwikkeling van de integrale dienstverlening en het realiseren van klantgericht maatwerk richting werkzoekenden en werkgevers. Uiteindelijk gaat het om de gezamenlijke prestaties en geboden dienstverlening, waarvoor ketensamenwerking een middel is.

Wij realiseren ons dat de lat hoog ligt. Met de in 2008 gerealiseerde krachtenbundeling tussen G4/WERKbedrijf, G27 met het AKO kernteam verwachten wij versnelling aan te kunnen brengen en onze ambitie in 2009 waar te kunnen maken.

1.2. 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 waar de keten van werk en inkomen naar op weg is. Hiervoor bestaan geen blauwdrukken. Het is een manier van werken, een cultuurverandering. In 2009 staat het proces van invoering centraal. Dit



betekent dat de directe verantwoordelijkheid primair in de lijn ligt. Het zwaartepunt van de activiteiten komt te liggen bij het Werkbedrijf van UWV en gemeenten.

Bovendien vraagt het realiseren van een aantal belangrijke randvoorwaarden het nodige gemeenschappelijke draagvlak. Het inrichten van de ketenservices wordt in 2009 werkende weg vorm gegeven. Hiervoor is in 2008 een programmaraad ingesteld.

Het AKO heeft als taak de regio/locatie te faciliteren bij het bereiken van de gestelde ambities. Het AKO is geen organisatie, maar een samenwerkingsverband gericht op het proces van ketensamenwerking. Het AKO verantwoordt zich over het proces van invoering. Sturing en verantwoording over de te behalen prestaties vindt afzonderlijk plaats door de ketenpartners.

De samenstelling van het AKO zal als gevolg van de fusie van het CWI en het UWV per 1 januari 2009 naar verwachting wijzigen. Bovendien komt het AKO naar verwachting tijdens de fase van invoering meer op afstand en buigt zij zich samen met de programmaraad over de inrichting van de ketenservices.

Voor het ondersteunen en het aanjagen van de klant- en resultaatgerichte ontschotte ketendienstverlening is programmamanagement ingericht. Het programmamanagement is in 2008 versterkt met een vertegenwoordiging van de G4, regionale ketenondersteuners en de vernieuwde website.

2009 Is gericht op de realisatie van de ketenservices (m.n. het ICT verbeterprogramma en de lokale/regionale coaching- en opleidingstrajecten), een versterkt regionaal arbeidsmarktbeleid en het lokaal opschalen naar volledig ketenbreed integraal werken. Ten behoeve van de invoering integrale dienstverlening is door het ministerie van SZW €15 miljoen beschikbaar gesteld. Deze subsidie is verdeeld over zes onderdelen met activiteiten. Over haar activiteiten verantwoordt het AKO zich driemaal per jaar aan de bewindslieden van het Ministerie van SZW.

1.3. Ontwikkelingen en omgeving

Op dit moment functioneert de arbeidsmarkt in Nederland nog onvoldoende. Er zijn veel vacatures die moeilijk vervulbaar zijn, maar er is ook nog een grote groep burgers die niet of onvoldoende participeert. De uitdaging blijft om ook in de komende periode vraag en aanbod beter op elkaar aan te sluiten. Daarbij moeten in 2009 de uitkomsten van een tweetal adviescommissies (commissie Bakker en de Vries) en voorgenomen aanpassingen in regelgeving ondersteunen bij het verder vergroten van de participatiegraad van burgers. Ook een verbeterde aansluiting van onderwijs en arbeidsmarkt blijft een belangrijk aandachtspunt.

Het AKO stemt over de ontwikkelingen rond het regionale arbeidsmarktbeleid af met de MBO-raad, de RWI en over de cliëntenparticipatie met de LCR. Bovendien ondersteunt het AKO innovaties m.b.v. best practices. In 2009 voert het AKO in afstemming met de Minister van Wijken Wonen en Integratie (WWI) een 6 tal pilots uit rond inburgering en integrale dienstverlening.

1.4. Leeswijzer

Het concept ketenprogramma 2009 is opgebouwd uit drie hoofdstukken:

In het tweede hoofdstuk wordt ingegaan op de gewenste ketenprestaties en de onderzoeken klantgerichtheid. Daarna wordt het proces van invoering van integrale ontschotte ketendienstverlening toegelicht en wordt er ingegaan op een aantal onderwerpen die hiermee samenhangen, zoals regionaal arbeidsmarktbeleid en inburgering. De ketenservices komen in hoofdstuk 4 aan bod. Als laatste wordt ingegaan op de cliëntenparticipatie.



2. Ketenprestaties en onderzoeken klantgerichtheid

De prestaties in de keten worden door het AKO gevolgd m.b.v. de landkaart en maken deel uit van de P&C cyclus die in 2009 op de Werkpleinen wordt geïntroduceerd. Deze P&C cyclus is gebaseerd op het jaarplan van de afzonderlijke werkpleinen.

Het jaarplan bestaat uit de volgende onderdelen:

	Inhoud Jaarplan Werkplein	Toelichting
I	Inventarisatie van de vraagkant	Aantal vacatures, bedrijfstakingbeleid en afspraken met werkgevers
II	Inventarisatie van de aanbodkant	Aantal werkzoekende klanten per klantsoort
III	Samenwerking met derden	Wensen vanuit het regionale arbeidsmarkt beleid en Contacten van het Werkplein in het netwerk van W&I
IV	Jaarprogramma	Belangrijkste activiteiten van het Werkplein
V	Prestaties	Uitstroomcijfers en klantwaardering
VI	Middeleninzet	Re-integratie-instrumenten en bedrijfsvoering per kolom
VII	Leercyclus	Verbetertrajecten op basis van benchmarking

De prestaties in de keten worden door het AKO op twee niveaus gevolgd. Er zijn een aantal ketenprestatie-indicatoren en onderzoeken naar de klantgerichtheid bij zowel de werkzoekende als de werkgever. In 2009 gaan een aantal veranderingen plaatsvinden in de set van prestatie-indicatoren. Wat betreft de onderzoeken klantgerichtheid worden in 2009 de ontwikkelingen afgerond.

2.1. Ketenprestaties

In 2009 wijzigt de set ketenprestatie-indicatoren. Door de fusie UWV/CWI vervallen de keten preventiequote WW en ketenuitstroomquote WW. Deze worden vervangen door de preventie WW en de arbeidsuitstroom WW¹. De WWB ketenprestatie-indicatoren wijzigen voor een deel als het om de preventiequote gaat en de aanvulling van de indicatoren arbeidsuitstroom WWB en uitstroom naar een participatieplaats (in ontwikkeling). Tot slot wordt er de nieuwe indicator de arbeidsuitstroom t.b.v. de Nuggers toegevoegd. Vanaf 2009 worden de resultaten weergegeven in absolute aantallen omdat dit de doorvertaling naar de werkpleinen vereenvoudigt. De kabinetsdoelstelling op basis van het Bestuursakkoord met de VNG is wat betreft de bestandsvermindering WWB hierin opgenomen.

Met al deze wijzigingen komen wij grotendeels tegemoet aan de wensen van de Minister en de Staatssecretaris zoals deze geformuleerd zijn in de ketenmeibrief 2009.

¹Definities jaarplan UWV

Preventie WW: het absolute aantal met werkloosheid bedreigden dat voor de 1^e WW-dag m.b.v. UWV werk heeft gevonden

Arbidsuitstroom WW: het absolute aantal WW-gerechtigden dat vanaf de 1^e WW dag m.b.v. UWV uitstroomt naar werk.



De voorlopige set van indicatoren komt er voor 2009 als volgt uit te zien:

Nr.	Indicator	Toelichting
1	Preventie WW	Aantal bij UWV ingeschreven klanten voor wie binnen 4 maanden werkloosheid dreigt, dat het werk heeft hervat vóór de 1 ^{ste} WW-dag
2	Arbeidsuitstroom WW	Aantal uitkeringsgerechtigde WW klanten dat het werk heeft hervat vanaf de 1 ^{ste} WW-dag, waarbij de WW-uitkering geheel of gedeeltelijk is geëindigd
3	Preventie WWB	Aantal klanten met een WW-uitkering dat na interventie het werk heeft hervat vóór het einde van het WW-recht, waardoor toekenning van een WWB-uitkering is voorkomen
4	Bestandsvermindering WWB	Het aantal WWB uitkeringsgerechtigden waarvan het recht op WWB wordt beëindigd, ongeacht de oorzaak
5	Arbeidsuitstroom WWB	Aantal WWB uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft gevonden en waarbij de WWB geheel of gedeeltelijk is beëindigd
6	Arbeidsuitstroom NUG	Aantal bij UWV ingeschreven, niet uitkeringsgerechtigde klanten dat werk heeft gevonden

Normering

Het benoemen van een norm of streefwaarde op de prestatie-indicatoren is mogelijk, doch uitsluitend op het niveau van het Werkplein/LWI, waar de lokale bestuurder(s) samen met UWV afspraken kunnen maken en bijsturen als de resultaten achterblijven. Op landelijk niveau is normering geen optie, omdat SZW dan naast UWV ook met gemeenten afspraken moet maken over een gemeenschappelijke norm. Dat laatste past niet binnen de bestaande bestuurlijke verhoudingen en afspraken gemaakt in het bestuursakkoord tussen VNG en bewindslieden van het Ministerie van SZW. Bovendien vindt verantwoording van de prestaties door de ketenpartners zelfstandig plaats. Gelet op de bestuurlijke verhoudingen kiest het AKO er voor om de te realiseren prestaties van de werkpleinen op landelijk niveau te verwoorden in een ambitie in plaats van normering. Wel kan het UWV als landelijke organisatie een ambitieniveau benoemen, in de zin van een inspanningsverplichting om in overleg met individuele gemeenten op het niveau van een werkplein een doel te stellen. Wel heeft het UWV voor 2009 in haar jaarplan de volgende ambities benoemd: voor preventie WW, 22.000 en arbeidsuitstroom WW, 150.000.

Een streefwaarde komt in ons model als volgt tot stand:

1. De kolommen (en de opdrachtgever) bepalen hun ambitieniveau en vertalen die naar het niveau van het Werkplein;
2. Het MT Werkplein zet de gevraagde inzet af tegen mogelijkheden op de plaatselijke en regionale arbeidsmarkt, bepaalt op basis daarvan zijn streefwaarden per indicator en neemt die op in het jaarplan van het Werkplein.
3. De bestuurders van de kolommen sluiten op basis van het ingediende jaarplan een managementcontract met het MT Werkplein, waarbij de definitieve streefwaarden (al dan niet na onderhandeling) worden vastgesteld.

2.2. Onderzoeken klantgerichtheid

Als ketenpartners meten we de klantgerichtheid onder werkzoekenden en werkgevers die gebruik maken van de dienstverlening van de ketenpartners. De metingen klantgerichtheid werkzoekenden en werkgevers zijn gebaseerd op de vijf klantprincipes en de vijf werkgeversprincipes.



De vijf klantprincipes voor werkzoekenden zijn: bereikbaarheid en toegankelijkheid; tijdigheid; persoonlijke aandacht en inbreng; houvast en evenwichtige behandeling. In 2008 vindt bovendien waar mogelijk stroomlijning plaats tussen de klantgerichtheidsmonitor van het AKO, de huidige verbetermeter van het CWI, de klantgerichtheidsmonitor van UWV en lokale metingen van Sociale Zaken. In 2009 vindt er afhankelijk van de beschikbare financiële middelen 1 of 2 landelijke onderzoeken plaats bij alle werkpleinen.

De resultaten van de klantgerichtheidsmonitor werkzoekende worden via een dashboard ter beschikking gesteld aan de werkpleinen. Elke locatie kan hiermee analyseren welke verbeterpunten van kracht zijn en deze verwerken in haar lokale actieplan. Het streven is in 2009 klantgerichtheidinformatie tot op medewerkersniveau beschikbaar te kunnen stellen aan de werkpleinen.

Wat betreft de werkgeversgerichtheid wordt in 2008 de ontwikkeling van het instrument met behulp van de werkgeversprincipes en de stroomlijning met andere kolomspecifieke werkgeversinstrumenten afgerond. De werkgeversprincipes zijn; betrouwbaarheid; professionaliteit; toegankelijk; gemak; daadkracht en flexibiliteit. In 2009 vindt afhankelijk van de financiële middelen 1 of 2 landelijke onderzoeken plaats.

Het AKO onderschrijft het aandachtspunt van beide bewindslieden van het Ministerie SZW verwoord in de ketenmeibrief 2009, om de klantgerichtheid verder te verbeteren. De ambitie is om het rapportcijfer voor de ketendienstverlening aan werkzoekenden van 2007 van 6.4 in 2009 te verbeteren tot 6.8. Voor het instrument werkgeversgerichtheid wat nog in ontwikkeling is, is op dit moment nog geen rapportcijfer vastgesteld. Voor 2009 kan hiervoor op dit moment nog geen streefcijfer gegeven worden. Voor de afzonderlijke werkpleinen zijn bovendien in 2009 opnieuw workshops klantgerichtheid beschikbaar. Hierin gaan de werkpleinen aan de slag met de specifieke uitkomsten voor hun locaties van de onderzoeken klantgerichtheid en de verbeterpunten.



3. Invoering integrale dienstverlening

3.1. Programmamanagement integrale dienstverlening

In 2009 komt de datum van 1 januari 2010 snel dichterbij. Om het tempo van invoering te kunnen versnellen heeft het AKO in september 2008 besloten om de samenwerking tussen de diverse partijen te intensiveren. Hiermee ontstaat meer ruimte om menskracht in te zetten om de randvoorwaarden en de ontwikkeling van standaarden en hoofdmodellen te kunnen realiseren. Het lijnmanagement is hierdoor beter in staat de verantwoordelijkheid voor de invoering op te pakken.

In de kern gaat het om een intensieve krachtenbundeling van G4/WERKbedrijf, G27 en AKO. Dit heeft er toe geleid dat er zowel in de procesondersteuning als op het gebied van de werkgroepen veranderingen hebben plaats gevonden. Voor de procesondersteuning is het AKO kernteam versterkt met twee vertegenwoordigers van de G4. Verder zijn de in 2008 ingestelde projectgroepen van de G4 met het WERKbedrijf, geïntegreerd met de werkgroepen van het AKO. Het programmamanagement hiervoor ligt bij de G4.

Het kernteam ondersteunt, inspireert en leidt voor de G4 in 2009 actief de werkpleinen bij de invoering van de integrale dienstverlening. Het team sluit aan bij wat er regionaal en lokaal is ontwikkeld. De locaties zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie.

Voor de landelijke en regionale facilitering en het AKO secretariaat is in de begroting €1.4 miljoen opgenomen

Naast het kernteam zijn er regionale ketenondersteuners en een aantal communicatiemiddelen beschikbaar: een website (www.samenvoordeklant.nl), het ketenjournaal, een ketenhuistijl en een campagne klant-resultaatgerichtheid.

De website fungeert als kennisbank en uitwisselingsplatform. Daarnaast wordt op interactieve wijze de voortgang rondom de invoering van de integrale dienstverlening ingevuld en gevolgd. De ketenprestaties (preventie, uitstroom, klantgerichtheid) zijn per werkplein transparant. Via het ketenjournaal worden medewerkers op de hoogte gehouden van ontwikkelingen in de keten zoals best practices en handreikingen. Verder gaat in het najaar van 2008 een communicatiecampagne klant-resultaatgerichtheid van start die gericht is op het MT en de werkcoaches van de werkpleinen.

Voor communicatie is in de begroting €400.000,- opgenomen

Opleiding en coaching

Het succes van gezamenlijke, klantgerichte dienstverlening staat of valt met de medewerkers: de werkcoach voor de werkzoekende, de accountmanager voor de werkgever. Hiervoor zijn competentieprofielen en een basispakket van opleidingen beschikbaar. Het basispakket opleidingen bestaat uit:

- Een basisprogramma gericht op verbreden van de kennis, wet- en regelgeving en systemen (afroendende fase)
- Professionaliseringsprogramma: training, intervisie op o.a. de werkvloer om integraal, klant- en werkgericht te kunnen werken in een gezamenlijk team.

Naast de mogelijkheden voor opleiding- en coaching kunnen locaties gebruik maken van procesondersteuning. Dit is zowel beschikbaar voor locale MT- leden als de medewerkers. Voor de lokale procesondersteuning en voor opleiding en coaching is in de begroting €6.7 miljoen beschikbaar.

Lerende keten

Een belangrijk aspect bij de invoering van de integrale dienstverlening is het stimuleren van het lerend vermogen van de keten. Hierover heeft het IWI in samenspraak met het AKO in het voorjaar van 2008 een nul-meting uitgevoerd. Dit heeft geleid tot een aantal aandachtspunten voor de keten voor het proces van invoering. Een voorbeeld hiervan is dat informatie teveel bij locale MT-leden blijft hangen en onvoldoende de medewerkers bereikt. Voor het voorjaar van 2009 wordt een volgende meting voorbereid. Hierin wordt o.m. aandacht besteed aan de borging van het klantgericht werken binnen integrale teams.



3.2. Voortgangsmonitor Integrale Dienstverlening

Voor het meten van de voortgang is een monitor ontwikkeld, de zogenaamde SUWI landkaart. Met behulp van de SUWI landkaart zijn de ontwikkelingen op lokaal niveau gedetailleerd te volgen. Hiervoor is een verandermodel met 14 mijlpalen ontwikkeld. Aan de hand van de zes veranderfasen: samenwerking starten, visie ontwikkelen, ketenjaarplan maken, betrokkenheid creëren, realiseren en borgen, wordt hiermee de ontwikkelingen weergegeven. Op verzoek van Staatssecretaris Aboutaleb wordt t.b.v. de informatievoorziening aan de tweede kamer voor 2009 nog de mogelijkheid onderzocht om in de landkaart een aanvullend fasemodel op te nemen. Deze gaat uit van een tweedeling waarbij de mijlpaal 1t/m4 gekoppeld worden aan de definitie van een LWI in oprichting en de mijlpalen 5t/m13 aan een werkend LWI waarin de integrale dienstverlening is gerealiseerd.

BVG monitor

De ontwikkeling van de planning van het aantal geplande Bedrijfsverzamelgebouwen wordt vastgelegd in de BVG monitor. Door de in het regeerakkoord afgesproken bezuiniging van €190 miljoen, zal het aantal geplande bedrijfsverzamelgebouwen van 130 niet gehaald worden. In het Businessplan van het WERKbedrijf van UWV (zomer 2008) wordt uitgegaan van circa 100 locaties. In het besluitvormingstraject zijn de ketenpartners allen betrokken.

3.3. Regionaal arbeidsmarktbeleid

De arbeidsmarkt in Nederland is regionaal georiënteerd. De vorming van regionaal arbeidsmarktbeleid is ondersteunend aan de uitvoering van regionale ontschotke ketendienstverlening. Op basis van het regionale arbeidsmarktbeleid worden immers de doelstellingen en prioriteiten bepaald voor de lokale uitvoerende partijen.

De werkgeversservicepunten op de werkpleinen waarin de dienstverlening integraal wordt geboden, krijgen hiermee een belangrijk deel de prioriteiten en doelstellingen voor hun activiteiten mee.

In 2009 wordt de vorming van regionaal arbeidsmarkt opgepakt en de aansluiting van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt verder verbeterd.

De VNG heeft de regierol waar het gaat om de (door)ontwikkeling van regionaal arbeidsmarktbeleid. De VNG heeft 57 zogenoemde voortrekkers gemeenten bereid gevonden om het voortouw te nemen voor het vormgeven van het regionale arbeidsmarktbeleid. Onderzoek van de VNG en Inspectie Werk en Inkomen(IWI) heeft in 2008 uitgewezen dat er grote verschillen in ontwikkeling van het regionaal arbeidsmarktbeleid zijn.

In de ontwikkeling van het regionale arbeidsmarktbeleid is een aantal activiteiten en aandachtspunten in 2009 van belang.

Ondersteuningsactiviteiten en Best Practices

Om de vormgeving van het regionale arbeidsmarktbeleid te ondersteunen hebben VNG, Divosa, Colo, Nicis Institute en het WERKbedrijf de handen in elkaar geslagen. Gezamenlijk bieden zij vanuit hun kennis en expertise in 2009 ondersteuning aan de regio's. De ondersteuning aan de regio's gebeurt op basis van de ontwikkelfase en behoefte van de regio. Voorbeelden van activiteiten zijn: de regioscan arbeidsmarktbeleid; regionale masterclasses; onderzoek naar praktijkvoorbeelden.

Ook met het Ministerie van SZW wordt afstemming gezocht zodat de inzichten die bijvoorbeeld de regionale accountmanagers ophalen breed worden gedeeld en opgepakt.



Bovenstaande activiteiten zorgen voor goede praktijkvoorbeelden die in 2009 ontsloten en verspreid kunnen worden.

Aandachtspunten

In 2009 zijn er in het licht van de ontwikkeling naar regionaal arbeidsmarktbeleid m.n. twee aandachtspunten waarover verder afspraken gemaakt worden tussen gemeenten en het WERKbedrijf. Het gaat om nationaal gemaakte afspraken in de landelijke politiek, of door landelijk opererende bedrijven en branches met het WERKbedrijf, die vertaald moeten worden naar het regionale niveau.

Daarnaast ligt er het punt van de afstemming van de nog door het WERKbedrijf te benoemen plusvestigingen (ongeveer 30) in relatie tot de 57 voortrekkersgemeenten en de werkpleinen met de daarbij behorende gemeenten.

Voor het regionaal arbeidsmarktbeleid is €1miljoen beschikbaar. De koplopergemeenten worden voldoende mogelijkheden geboden om indien gewens van de ondersteuning gebruik te maken.

3.4. Specifieke thema's inburgering en handhaving

Inburgering

Het AKO voert samen met de Minister van Wijken, Wonen en Integratie (WWI) het project Inburgering uit. Het project is gericht op de integratie van inburgering in de (integrale) dienstverlening in de keten van werk en inkomen. Het past binnen een van de doelstellingen van het Deltaplan Inburgering wat gericht is op het versterken van de relatie inburgering en participatie, waaronder re-integratie. Op basis van het door de Minister van WWI en het AKO gezamenlijk opgestelde Deelplan 'Duaal met re-integratie' werken een zestal locaties aan innovatietrajecten die verankering van inburgering in de dienstverlening binnen de keten van werk en inkomen mogelijk moet maken. Het doel van de pilots is om ervaring op te doen. 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 2de kwartaal van 2009.

Voor de uitvoering van het project een is landelijk projectleider bij het AKO aangesteld en een begeleidingscommissie ingesteld. Voor het project is € 1.001.095,- beschikbaar.

Handhaving

Handhaving en fraudebestrijding zijn onlosmakelijk verbonden en verweven in de ketendienstverlening. In de huidige handhavingpraktijk verlegt de aandacht zich van fraudebestrijding naar preventieve handhaving. Vanuit de gedachte van geïntegreerde en ontschotke ketendienstverlening in de front-office is het daarom van belang dat het bestaande en het te ontwikkelen handhavinginstrumentarium in 2009 verder geïntegreerd wordt.



4. Ketenservices

De invoering van integrale dienstverlening stelt hoge eisen aan de (organisatorische) randvoorwaarden. Gezien de urgentie van de knelpunten en het tijdsfad waarop de implementatie van de integrale dienstverlening afgerond moet zijn, vraagt het realiseren van de randvoorwaarden een voortvarende aanpak. Tegelijkertijd is het besef dat de complexiteit en weerbarstigheid van de thema's niet eenvoudig zijn op te lossen.

Een belangrijk deel van de intensivering van de samenwerking AKO, G4/Werkbedrijf en de G27 is gericht op het sneller kunnen oplossen van knelpunten in de randvoorwaarden. Daarnaast gaat de aandacht vooral uit naar de verdere verdieping en uitwerking van dienstverleningsconcepten waarbij het werken met standaarden en hoofdmodellen wordt nagestreefd. Er zijn de volgende projectgroepen ICT en Multichanneling; naamgeving 'Werkpleinen'; dienstverleningsconcept; Wajong/Wsw; jongeren tot 27 jaar; ouderen (45+); werkgeversaankpak; opleiding/ketenacademie; wijkaanpak; prestatie indicatoren. Daarnaast zijn er activiteiten op het terrein van communicatie; dienstverleningsbeleid en onderzoeken klantgerichtheid werkzoekenden en werkgevers.

In 2009 zal veel aandacht uitgaan naar het realiseren van lokale ICT verbeteringen; de verdere ontwikkeling van multichannelingvraagstukken en het opleiden van medewerkers.

Ketenservices

In 2009 worden werkende weg de ketenservices vorm gegeven. In 2008 wordt de aanzet gedaan voor een gemeenschappelijke aansturing van de ketenservices. In 2009 functioneert hiervoor als bestuurlijk gremium een programmaraad ketenservices. De aansturing richt zich zowel op de ontwikkeling, uitvoering als het beheer van de services. De programmaraad bestaat uit het AKO aangevuld met specifieke meer vakinhoudelijke/ uitvoeringsverantwoordelijke bestuurders uit de ketenpartijen.

Onder de programmaraad functioneert vooralsnog de stuurgroep voor de aansturing van de gezamenlijke uitvoering van de ICT en aanverwante activiteiten gericht op infrastructuur; verbeterprogramma ICT (VIDI); DKD 2de fase; multichanneling; e-dienstverlening en gemeenschappelijke applicaties.

Voor de ketenservices zijn een aantal uitgangspunten geformuleerd. Het gaat om:

- De klant centraal;
- De front-office als focus;
- Behoeften worden regionaal/locaal opgehaald (waarnodig landelijk ontwikkeld en aangeboden);
- Gezamenlijke sturing van services (uitvoeringsgericht);
- Projectmatige aanpak.

Voor een deel van het ICT verbetertraject is vanuit de begroting €3 miljoen gereserveerd. Alle overige activiteiten worden met gesloten beurs uitgevoerd en door partijen bekostigd.



5. Cliëntenparticipatie

In het licht van de invoering van de integrale dienstverlening is het belangrijk om de cliëntenparticipatie binnen de keten verder te ontwikkelen. In het ketenprogramma 2008 is afgesproken om in samenwerking met de LCR op een aantal locaties hiermee ervaring op te doen. Daarnaast heeft het kabinet in het concept wetsvoorstel 'wijziging Wet SUWI' wat in 2009 geëffectueerd wordt, aangegeven dat op het niveau van de locaties werk en inkomen, het UWV en gemeenten t.a.v. de cliëntenparticipatie een gezamenlijke zorgplicht hebben. Er zijn door de LCR en het AKO een aantal gezamenlijke uitgangspunten geformuleerd. Het gaat om de volgende punten:

- Onderschreven wordt het nut en de noodzaak om cliëntenparticipatie van onderop lokaal en regionaal vorm te geven;
- De LCR is initiatiefnemer om bestaande cliëntenraden hierin te begeleiden en te ondersteunen;
- De participatie krijgt vorm binnen de huidige wet- en regelgeving en met behulp van het huidige instrumentarium en de door de afzonderlijke partners beschikbaar gestelde financiële middelen;
- Er komt geen blauwdruk model. De vormgeving van de participatie is afhankelijk van de feitelijke situatie (schaalgrootte) en moet aansluiten bij bestaande lokale en regionale vormen;
- Er is behoefte aan een meetinstrument om de ontwikkelingen te kunnen volgen.

In 2008 is de LCR voortvarend aan de slag gegaan m.b.t. de vorming van ketenbrede cliëntenraden. Naast een discussienota en een handreiking voor het starten van ketenbrede cliëntenraden worden er regionale bijeenkomsten georganiseerd. Inmiddels zijn er in het land diverse initiatieven voor ketenbrede lokale en of regionale cliëntenparticipatie. Wij gaan er vanuit dat de initiatieven zich in 2009 substantieel zullen uitbreiden. Verder wordt de voortgang m.b.v. de landkaart in beeld gebracht en via de ketenwebsite www.samenvoordeklant.nl verspreid.