

## BIJLAGE 4 Stand van zaken invoering geïntegreerde dienstverlening

### Fase I      Samenwerking starten

UWV en alle gemeenten hebben gezamenlijk periodiek ketenoverleg. De samenwerking is op gang gekomen.

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>1. In het MT-Werkplein zijn alle ketenpartijen (UWV en alle gemeenten) vertegenwoordigd en gezamenlijk periodiek ketenoverleg vindt plaats.</b>		
Vastgesteld	85%	90%
In ontwikkeling	15%	10%
Nog niet gerealiseerd	0%	0%

### Fase II      Visie ontwikkelen

Discrepancie in vraag en aanbod op de lokale arbeidsmarkt is inzichtelijk waarmee de visie en doelstellingen zijn vastgesteld.

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>2. Een recent regionale arbeidsmarktanalyse is beschikbaar waarmee inzicht wordt verkregen in de op te lossen knelpunten op de arbeidsmarkt.</b>		
Vastgesteld	76%	86%
In ontwikkeling	22%	14%
Nog niet gerealiseerd	2%	0%

	Jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>3. Het MT-Werkplein heeft de visie en doelstellingen voor ketenbrede samenwerking, (klant)resultaten inclusief bijdrage 200.000 banenplan en integrale dienstverlening vastgesteld en gecommuniceerd.</b>		
Vastgesteld	42%	47%
In ontwikkeling	52%	47%
Nog niet gerealiseerd	6%	6%

*Fase III Ketenjaarplan maken*

Het ketenjaarplan is uitgewerkt en vastgesteld inclusief globale aanpak voor verandering.

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>4. Het MT-Werkplein heeft het ketenjaarplan (gezamenlijke ambities en visie/aanpak geïntegreerde dienstverlening) vastgesteld</b>		
Vastgesteld	52%	54%
In ontwikkeling	41%	39%
Nog niet gerealiseerd	7%	7%

*Fase IV Betrokkenheid creëren*

Door de lokale ketenorganisaties is een gezamenlijk arbeidsmarktplan en zijn dienstverleningsconcepten uitgewerkt op basis van de ketenvisie en ketenjaarplan.

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>5. Gezamenlijk marktwerkingplan voor het oplossen van de lokale knelpunten in de arbeidsmarkt is met elkaar uitgewerkt, door het MT-Werkplein bekrachtigd en gedeeld.</b>		
Vastgesteld	30%	36%
In ontwikkeling	63%	56%
Nog niet gerealiseerd	7%	8%

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>6. Gezamenlijk dienstverleningsconcept werkzoekende op basis van integrale dienstverlening en klantgerichtheid is met elkaar uitgewerkt, door het MT-Werkplein bekrachtigd en gedeeld.</b>		
Vastgesteld	34%	38%
In ontwikkeling	60%	56%
Nog niet gerealiseerd	6%	6%

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>7. Gezamenlijk dienstverleningsconcept werkgevers op basis van integrale dienstverlening en klantgerichtheid is met elkaar uitgewerkt, door het MT-Werkplein bekrachtigd en gedeeld.</b>		
Vastgesteld	41%	45%
In ontwikkeling	56%	53%
Nog niet gerealiseerd	3%	2%

*Fase V* Het concreet realiseren van geïntegreerde dienstverlening

Integrale teams, ketenorganisatie en ketenbrede sturing zijn ingericht. Randvoorwaarden zijn ingevuld.

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>8. Het MT-Werkplein functioneert met een duidelijke portefeuillevordering</b>		
Gerealiseerd	27%	31%
In ontwikkeling	50%	51%
Nog niet gerealiseerd	23%	18%

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>9. Elke klant ‘werkzoekende’ heeft één vast aanspreekpunt</b>		
Gerealiseerd	41%	51%
In ontwikkeling	53%	43%
Nog niet gerealiseerd	6%	6%

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>10. Elke klant ‘werkgever’ heeft één vast aanspreekpunt</b>		
Gerealiseerd	58%	66%
In ontwikkeling	40%	32%
Nog niet gerealiseerd	2%	2%

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>11. De kanalen zijn ontschot (één balie/servicedesk, één telefoonnummer en één site) met uniforme en inhoudelijke dienstverlening.</b>		
Gerealiseerd	13%	18%
In ontwikkeling	64%	63%
Nog niet gerealiseerd	23%	19%

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>12. Er wordt gewerkt met integrale en ontschotte teams voor werkzoekenden en werkgevers waarbij onderlinge samenwerking is gewaarborgd</b>		
Gerealiseerd	17%	19%
In ontwikkeling	73%	71%
Nog niet gerealiseerd	10%	10%

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>13. Elke medewerker kan op elke werkplek alle relevante klantgegevens ketenbreed inzien, muteren en communiceren. Ketenbrede werkplekken en applicaties zijn aanwezig.</b>		
Gerealiseerd	13%	12%
In ontwikkeling	62%	67%
Nog niet gerealiseerd	25%	21%

*Fase VI Borgen*

Op basis van lokale ketendoelstellingen en ketenprestatie-indicatoren wordt het beleid, de uitvoering en dienstverlening verbeterd.

	jan. – apr. 2009	mei – aug. 2009
<b>14. Het MT-Werkplein toetst frequent op basis van KPI's en klantmetingen de voortgang in resultaten en borgt de uitwerking en implementatie van verbetervoorstellen.</b>		
Gerealiseerd	13%	12%
In ontwikkeling	65%	70%
Nog niet gerealiseerd	22%	18%