wsp parkstad



# Ondernemingsplan WSP Parkstad 2021

WSP Parkstad verbindt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan arbeidskansen

# Leeswijzer

Bekijk je dit plan digitaal?
Dan kun je hier navigeren



Afkortingen lijst

WSP
Parkstad
Animatie

Hier kun je zien in welk hoofdstuk je bent

Download onze app

# Voorwoord

**We presenteren u het Ondernemingsplan 2021 (GR)WSP Parkstad; 'WSP Parkstad verbindt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan duurzame arbeidskansen'.**

**WSP Parkstad wil namens de deelnemende Parkstadgemeenten ondernemend als dé marktleider het loket zijn voor werkgevers voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De ambities en verbetervoorstellen die wij presenteren in dit Ondernemingsplan 2021 vloeien voort uit de opdracht die in 2016 aan WSP Parkstad is toevertrouwd (zie bijlage 4).**

**Het Ondernemingsplan 2021 WSP Parkstad is nog compacter, minder lijvig, alsmede concreter. U leest specifiek wat we in 2021 willen realiseren, de veranderingen en hoe we dit in de praktijk aanpakken. En willen hierbij de herkenbaarheid van WSP Parkstad vergroten. Aan de hand van SMART-doelstellingen geven wij aan hoe wij onze doelen willen bereiken.**

Een belangrijk aspect m.b.t. onze doelstellingen in 2021 is corona en de gevolgen daarvan voor onze eigen organisatie en voor de maatschappij. Ondanks de coronarcrisis blijven onze ambities staan. Zo blijft het de doelstelling van onze detacheringstak om de oorspronkelijke doelstelling 2020 (conform Ondernemingsplan en 1ste Begrotingswijziging 2020) te realiseren. Het is ons streven om de brutomarge per fte van 2020 plus de indexering op 2,5% (excl. corona effect) te laten uitkomen. Daar waar we door corona in 2020 in onze doelstellingen zijn teruggezet willen we deze in 2021 repareren. Onze doelstellingen voor 2021 zijn ambitieus, haalbaar en realistisch.

We beschrijven concreet hoe we onze doelstellingen met betrekking tot de werkgeversdienstverlening willen bereiken in relatie tot mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Uitgangspunten hierbij zijn "de beste kandidaat op de beste plaats" en "gezamenlijk ontzorgen we werkgevers in de regio Parkstad". Mede sturing geven aan doorstroom en uitstroom speelt hierbij een belangrijke rol. Uitgangspunt is dat we de kandidaat pas loslaten als deze duurzaam geplaatst is.

Samenwerken in de gehele keten van het sociaal domein is gericht op het succesvol plaatsen van uitkeringsgerechtigden. Optimalisering en een intensieve samenwerking binnen het IDU-proces (Instroom, Doorstroom en Uitstroom) vergroot uitstroom van uitkeringsgerechtigden op de arbeidsmarkt en de kostenefficiëntie van de organisaties. Dit heeft een positief effect op de uitstroomwinst van de deelnemende gemeenten. De onderlinge samenwerking met de deelnemende gemeenten vormt hierbij een essentieel onderdeel.

Directies van (I)SD'en, mensontwikkelbedrijven en WSP Parkstad hebben gezamenlijk een werkplan opgesteld om deze ketensamenwerking concreet te verbeteren. Dit is verwerkt in het Ondernemingsplan 2021 WSP Parkstad.

We hebben elkaar nodig om gezamenlijke resultaten te bereiken en weten dat we elkaar en onszelf hierdoor in onze kracht zetten en versterken. Als wij gezamenlijk, ieder vanuit zijn verantwoordelijkheden en mogelijkheden, die samenwerking optimaliseren hebben primair de klanten en werkgevers daar baat bij.

**Fred Dijk**
Algemeen directeur/Secretaris

**Martijn Lamberti - Henquet**
Commercieel directeur

# Inhoud


1 Missie en visie 5

2 Doelen en doelstellingen 6

3 Sales 7

4 Detachering 11

5 Marketing en communicatie 12

6 Governance, organisatie en personeel 15

7 Bedrijfsondersteunende diensten en Data- en trendanalyse 20

Bijlagen 23



naar vorige pagina

naar volgende pagina

naar inhoudsopgave

# 1 Missie en visie

## 1.1 Missie

De missie van WSP Parkstad luidt onveranderd: “Duurzaam betaald werk is beschikbaar en bereikbaar voor iedereen die mee kan doen en kan werken naar vermogen”.

## 1.2 Visie

WSP Parkstad wil, in samenwerking met haar keten-partners in de regio, dé marktleider zijn binnen Parkstad, en voor onze speerpuntsectoren zorg, medische logistiek en smart services in Zuid-Limburg, voor het duurzaam plaatsen van mensen (al dan niet met een afstand tot de arbeidsmarkt) naar betaald werk.

Servicegericht werken, proactief het bedrijfsleven benaderen en het goed op orde hebben van de interne bedrijfsprocessen voor een optimale in- door- en uitstroom van Sw-medewerkers zal door WSP Parkstad gefaciliteerd worden. Voor de Participatiewet neemt WSP Parkstad vooral de werkgevers-benadering op zich.

Een publiek-private samenwerking is de sleutel tot succes in het bereiken van onze doelstellingen. Actieve samenwerking met het bedrijfsleven, onderwijsinstellingen en de overheid komt terug in de verschillende speerpunten van dit Ondernemingsplan 2021. WSP Parkstad in samenwerking met haar ketenpartners in de regio:

**WSP Parkstad voor gemeenten:**

- is door middel van efficiënte dataverwerking de kennisbank voor gemeenten met betrekking tot instroom, doorstroom en uitstroom;
- verbindt alle partijen op de regionale arbeidsmarkt en neemt een marktleidersrol in voor de werkgeversdienstverlening in de regio Parkstad;
- streeft naar verregaande automatisering van het uitstroomproces.

**WSP Parkstad voor klanten:**

- is een flexibele (HR) partner voor haar klanten die naast haar vaste wettelijke taken kan inspelen op de vraag van klant;
- is een regio overstijgende samenwerkingspartner voor UWV, andere WSP’en en Euregio partijen.

**WSP Parkstad voor haar medewerkers en werkzoekenden:**

- biedt een passende infrastructuur voor haar medewerkers met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt;
- is aanjager, organisator en ondersteuner van duurzame plaatsingen voor zowel Sociale werkvoorziening (Sw) als Participatiewet (PW), daar waar mogelijk gecombineerd in een Mixed People Concept;
- is het innovatie- en kenniscentrum op het gebied van marktbenadering en –bewerking ten behoeve van de doelgroep;
- bezit een efficiënte eigen bedrijfsvoering met oog voor de doelgroep.

## 1.3 Kernwaarden

Voor de organisatie zijn kernwaarden geformuleerd die leidend zijn bij het verder ontwikkelen en sturen van medewerkers en die hun verdere vertaling vinden in gedragscompetenties en de beoordelingscyclus. De volgende kernwaarden zijn benoemd:

- Integriteit;
- Ondernemend;
- Reflecterend;
- Resultaatgericht;
- Professionaliteit;
- Passie.

# 2 Doelen en doelstellingen

## 2.1 Doelen

Doelen in het kader van de uitvoering Participatiewet en Sw:

- WSP Parkstad is het werkgeversservicepunt voor Parkstad en het platform waar alle relevante arbeidsmarktpartijen samenwerken voor een inclusieve en duurzame arbeidsmarkt;
- WSP Parkstad zet in op maximale doorstroom en uitstroom van het aantal Sw-medewerkers;
- Maximaliseren van uitstroomwinst door maximaliseren duurzame plaatsingen PW;
- Maximaliseren van de duur van duurzame plaatsingen Sw;
- Digitale ontsluiting van de vraag en het aanbod middels de CompetenSYS omgeving voor Parkstad;
- Samen met Ketenpartners kandidaat– en diagnose informatie verder optimaliseren;
- Lagere maatschappelijke kosten door besparing op uitkeringen;
- Beschutte werkplek voor de doelgroep met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt;
- Participatielocatie voor leerwerktrajecten en Sw-medewerkers op weg naar een detachering;
- Aanjagen en optimaliseren van de ketensamenwerking;
- Tegen zo laag mogelijk kosten een toekomstbestendige en professionele uitvoeringsorganisatie waarborgen.

## 2.2 Doelstellingen sales

**725**
duurzame plaatsingen PW

minimaal
**12**
nieuwe bedrijven met in totaal minimaal
**60**
plaatsingen

- Verdere Ketenoptimalisatie en Duaal poortproces WSP Parkstad en Werk voor Heerlen
- Iedere werkgever in Parkstad en voor onze Speerpuntsectoren in Zuid Limburg weet wie WSP Parkstad is
- Samenwerking WSP'en op Zuid-Limburgse schaal
- Samen met Detachering in de markt zetten van het vernieuwde Mixed People Concept
- Samen met WvH realiseren van sectorale ontwikkeling van PW-kandidaten

## 2.2 Doelstellingen Detachering

- Organisatie breed onder 14% ziekteverzuimpercentage uitkomen;
- Het verlof (inclusief compensatie uren, exclusief spaarverlof opname voor pensioen) per fte bedraagt maximaal 60 uur gemiddeld aan het einde van ieder kalenderjaar;
- Minimaal 90% van de Sw-gedetacheerden is op ieder moment duurzaam geplaatst (minimaal zes maanden);
- Productiviteitstijging individuele en groepsdetacheringen gemiddeld 2,5% ten opzichte van de 1ste Begrotingswijziging 2020 (excl. corona effecten).

| (I)SD | Doel |
|---|---|
| Heerlen | 350 |
| ISD BOL | 200 |
| ISD Kompas | 75 |
| Kerkrade | 100 |
| Totaal | 725 |

*Tabel 1: Uitstroom naar werk*

# 3 Sales

Binnen Sales ligt de nadruk op het plaatsen van PW-kandidaten. Daarmee zijn we van toegevoegde waarde voor werkgevers bij de invulling van hun (inclusieve) personele behoefte. Door duurzame plaatsingen te realiseren helpen we gelijktijdig de PW-kandidaten en daarmee onze Ketenpartners.

**Sectoren:**

Schoonmaak



Callcenter



Leisure/horeca



Retail/ detailhandel



Onderwijs/ overheid



Industrie



Techniek



Logistiek



VDL/automotive



Bouw



Daarnaast werkt Sales samen met Detachering aan Mixed People Concepten voor zowel PW als Sw-kandidaten.

## 3.1 Sectorverdeling

In de regio Parkstad zijn we actief in dertien sectoren. In Zuid-Limburg zijn we actief in drie speerpuntsectoren.

**Speerpuntsectoren van WSP Parkstad in Zuid-Limburg:**

**Medische logistiek**



**Zorg**



**Smart services**



## 3.2 Plaatsingen en verwachte arbeidsmarktontwikkelingen

In 2020 heeft de coronacrisis gezorgd voor minimaal een halvering van het aantal plaatsingen. De effecten van corona zullen ook in 2021 doorwerken. Gemeld wordt dat het werkloosheidspercentage zal verdubbelen naar een 8% tot 9%. Dit betekent een groter aanbod van arbeidsfitte(re) mensen op de arbeidsmarkt. Voor WSP Parkstad betekent dit dat we in 2021 samen harder zullen moeten werken om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te kunnen plaatsen.

In positieve zin verwachten we dat het duale poortproces een positief effect zal hebben op het aantal plaatsingen (geldt vooralsnog alleen voor Heerlen). Deze poortsamenwerking vergt implementatietijd. Hetzelfde geldt voor onze plannen voor een meer sectorale samenwerking. Verder zijn de inzet van Jobcoaching en een (eigen) Deta-construct belangrijke middelen om te komen tot meer plaatsingen.

**Welke plaatsingsambitie is realistisch?**

Er zijn meerdere arbeidsmarktscenario's denkbaar. De arbeidsmarktsituatie kan gelijk blijven aan 2020, of verslechteren of juist weer aantrekken in 2021. Vier resultaatbepalende factoren zijn echter altijd van belang:

- aantal beschikbare kandidaten;
- kwaliteit beschikbare kandidaten;
- aantal beschikbare vacatures;
- kwaliteit beschikbare vacatures (match met competenties doelgroep).

Bij een gelijkblijvende arbeidsmarktsituatie wordt 725 plaatsingen (gezamenlijke doelstelling) het vertrekpunt. De focus ligt daarbij op het optimaliseren van de plaatsingscondities waardoor er minder afbreukrisico ontstaat.

**Meerwaarde voor werkgevers:** meer arbeidsfitte mensen betekent een grotere kans op een juiste match. WSP Parkstad ondersteunt hen door de selectie van kandidaten en het opzetten van WerkLeerLijnen. Zo kunnen werkgevers in deze tijd personeel opleiden voor de toekomst, tegen aantrekkelijke arrangementen met lagere arbeidskosten.

### 3.3 Acquisitie bij bestaande en nieuwe klanten

Onze ambitie is dat iedere werkgever in Parkstad, en voor onze Speerpuntsectoren in Zuid-Limburg, weet wie WSP Parkstad is en wat wij voor hen kunnen betekenen. We willen bekend zijn als dé partner voor inclusief werkgeverschap.

De acquisitie van nieuwe werkgevers gebeurt door sectorplannen van de Accountmanagers waarin de marktbenadering SMART wordt beschreven. Voor iedere sector is in kaart gebracht welke bedrijven daarin actief zijn. We houden bij welke bedrijven al klant zijn, welke benaderd zijn en welke nog benaderd gaan worden. Deze werkwijze moet in 2021 o.a. leiden tot minimaal twaalf nieuwe werkgevers met in totaal minimaal 60 plaatsingen.

**Meerwaarde voor werkgevers:** wanneer werkgevers geïnformeerd zijn over de dienstverlening van WSP Parkstad kunnen zij op de juiste momenten ontzorgd worden door onze hulp in te schakelen.

**12 nieuwe werkgevers met in totaal 60 plaatsingen**

### 3.4 Ondersteuning door Backoffice en Marketing

**Inzet Nazorg coördinator**

Een werkgever kan gebruik maken van veel verschillende subsidies en (gemeentelijke) regelingen. De inzet ervan kan zelfs per gemeente verschillen. Voor werkgevers is dit onoverzichtelijk en vormt het een drempel om onze kandidaten in dienst te nemen. Een Nazorg Coördinator biedt uitkomst in het wegnemen van deze drempel. Het betreft een administratieve functie die landt bij het bedrijfsbureau.

**Social return on Investment (SROI)**

Gemeenten in Zuid-Limburg hanteren sinds 1 juli 2020 één beleid voor Social return bij aanbestedingen. In 2021 wordt gekozen voor één monitoringssysteem voor Social return dat administratieve lasten moet verlagen en meer inzicht verschaft in de contracten en invulling van de Social return verplichtingen.

Marketing en Communicatie genereert in 2021 meer aandacht voor de succesverhalen van Social return, om het draagvlak te vergroten. Zo wordt het beeld van de samenwerking op Zuid-Limburgse schaal nogmaals versterkt.

**Meerwaarde voor werkgevers:** De inzet van de Nazorg Coördinator verlaagt de drempel bij werkgevers om onze kandidaten in dienst te nemen. Het inzetten van de juiste instrumenten en regelingen draagt ook bij aan meer kans op duurzame plaatsingen.

### 3.5 Ketenoptimalisatie

WSP Parkstad gaat in 2021 verder met de optimalisatie van de ketensamenwerking met (I)SD-en en Werkbedrijven.

**Inzet Dedicated Accountmanager**

Om de samenwerking met de (I)SD-en en met de Werkbedrijven verder te optimaliseren is sinds 1 augustus 2020 een Dedicated Accountmanager ingezet die ondersteunt in het uitstroomproces. Doel is een intensievere samenwerking met gemeenten en werkbedrijven zodat gezamenlijke targets efficiënter behaald worden.

**Sectorale Ontwikkeling**

In 2021 wordt samen met werkbedrijven én werkgevers gewerkt aan meer WerkLeerLijnen in diverse sectoren. De focus ligt op het creëren van meer externe ontwikkelplekken voor de doelgroep zodat kandidaten zo breed mogelijk kunnen worden voorbereid op de arbeidsmarkt. Doelstelling is om op Parkstadniveau 35 extra ontwikkelplekken binnen te halen in 2021.

**Traject Werk**
Samen met Werk voor Heerlen wordt ‘werk gemaakt’ van arbeidsfitte kandidaten die niet binnen vier weken geplaatst zijn bij een werkgever. Tijdens het ‘traject werk’ laten we kandidaten niet los en blijven hen monitoren terwijl het proces van bemiddeling op de achtergrond gewoon verdergaat.

Daarnaast richten we ons gezamenlijk meer op de motivatie aspecten van arbeidsfitte kandidaten die bijvoorbeeld niet komen opdagen bij een werkgever. Ons motto is “fouten maken we intern”.

**Duale Poort voor SD Heerlen**
Sinds september 2020 loopt de testfase en uiterlijk op 1 januari 2021 zal deze nieuwe samenwerkingsstructuur worden ingevoerd. Doel van het ‘ontschotten’ van de re-integratieketen is om uitkeringsgerechtigden snel en soepel te begeleiden naar betaald werk.

Concreet betekent dit dat nieuwe aanvragers van een uitkering in het kader van de Participatiewet onmiddellijk worden doorgeleid naar WSP Parkstad voor toeleiding naar werk of een ontwikkeltraject. WSP Parkstad kan zo PW-kandidaten (cat. A-B) binnen één jaar toeleiden naar werk of selecteren voor een op werk gericht ontwikkeltraject.

Het Participatiebudget van de gemeente Heerlen wordt overgeheveld naar WSP Parkstad. Op die manier kunnen we o.a. jobcoaching na een plaatsing beter en sneller regelen hetgeen de duurzaamheid van plaatsingen vergroot.

**Meerwaarde voor werkgevers:** met een optimale ketensamenwerking kunnen we sneller, meer- en beter passende én gemotiveerde kandidaten selecteren voor de baanopeningen en voorstellen aan werkgevers.

### 3.6 Inzet SprincPlank Traineeship
Het SprincPlank Traineeship heeft in 2020 de Cedris Waarderingsprijs gewonnen, een prijs voor bijzondere initiatieven die een bijdrage leveren aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt. In 2021 gaat het Traineeship verder waarbij ieder kwartaal gestart wordt met een nieuwe groep. Doelstelling is om 50 kandidaten per jaar te ontwikkelen richting betaalde arbeid.

**Meerwaarde voor werkgevers:** met dit Traineeship helpen we werkgevers ‘inclusief’ te worden. Door de flexibele instroom kunnen we sneller en beter inspelen op baanopeningen bij werkgevers. Het intensieve begeleiding binnen het Traineeship leidt bovendien tot meer duurzame plaatsingen.

### 3.7 Samenwerking WSP’en Zuid-Limburg
Sinds 1 augustus 2020 is de Commercieel Directeur van WSP Parkstad de coördinator voor de landelijke convenanten voor de regio Zuid-Limburg (drie WSP’en en UWV). Doel is te komen tot een gemeenschappelijke strategische agenda hoe




kandidaten uit Zuid-Limburg aangeboden en geplaatst kunnen worden bij de grotere bedrijven,organisaties en kennisinstellingen in Zuid-Limburg. Zo worden landelijke, provinciale en regionale middelen gecombineerd in Privaat-Publieke samenwerking. Universiteit Maastricht, Maastricht UMC+, Brightland Campussen, Smart Hills, Chemelot, Sabic, APG, Medtronic, Abbott, Boston Scientific zijn bedrijven en organisatie die als voorbeeld van deze samenwerking kunnen profiteren.

Als arbeidsmarktregio zouden we graag zien dat in de komende vijf jaar bij ieder bedrijf in Zuid-Limburg 5 tot 10% van het personeelsbestand uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bestaat.

### 3.8 Perspectief op werk
In 2020 zijn de eerste 1000 kandidaten uit het focusbestand in kaart gebracht. In 2021 zal dit focusbestand nog verder in kaart worden gebracht. Zodra de coronamaatregelen dit toelaten zullen ook de

Werkoriëntatieprogramma's verder worden ingezet en de Werk-/Leerplekken weer worden opgestart. Andere doelen zijn het binnen 12 maanden arbeidsfit maken van kandidaten en het verder oppakken en betrekken van scholing (in kaart brengen van de behoefte en op basis hiervan acties uitzetten).

**Meerwaarde voor werkgevers:** Met maatwerkprogramma's en regio overstijgende goede matches kunnen we werkgevers beter faciliteren.

### 3.9 Mixed People Concept

Door de afbouw van de Sw-populatie moeten we onze huidige klanten informeren over de opvolging van Sw-personeel door PW-kandidaten. Sales en Detachering moeten hiervoor nauw samenwerken. Samen bieden we in 2021 Sw- én PW-kandidaten aan bij klanten tegen voordelige tarieven. Dat noemen we een Mixed People Concept, een begrip dat we al in 2018 introduceerden. Destijds betrof het een mix van Sw, PW en WW kandidaten. Dit bleekt voor werkgevers echter kostentechnisch niet interessant.

Door de WW te vervangen voor een ontwikkelplek (OP) die we invullen door kandidaten met behoud van uitkering creëren we winst. De 'winst' voor de kandidaat is de kans om zich sectoraal te kunnen ontwikkelen met een betere arbeidsmarktpositie als gevolg. De 'winst' voor de werkgever is een voordeliger totaaltarief dat meer in lijn ligt met het totaaltarief van een Sw-groepsdetachering.

Door corona hebben we te maken met een toenemende beschikbaarheid van Sw-medewerkers. Hierdoor verwachten we gedurende 2021 nog weinig kandidaten binnen het Mixed People Concept daadwerkelijk te kunnen gaan plaatsen. We starten echter wel al met het creëren van awareness voor dit concept en het toetsen van onze ambities bij werkgevers.

**Sector Teams**

Per sector, genoemd onder paragraaf 3.1, worden sectorteams actief bestaande uit Sales en Detachering om op sectorniveau doelen te bereiken.

**Meerwaarde voor werkgevers:** Door bij onze klanten het personeelsverloop van de bij hen werkzame Sw-populatie voor de komende zeven jaren inzichtelijk te maken zal de noodzaak voor een Mixed People Concept helder worden.

**"Samen bieden we in 2021 Sw- én PW-kandidaten aan bij klanten tegen voordelige tarieven."**



# 4 Detachering

Binnen Detachering ligt de nadruk op het detacheren en gedetacheerd houden van onze Sw-populatie. Om de Sw-medewerker te kunnen laten meedoen en werken naar vermogen. Onze jobcoaches hebben de expertise in het begeleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wij leveren vanuit deze expertise toegevoegde waarde aan de duurzame arbeidsrelatie tussen klant en medewerker. Ons doel hierbij is een win-win situatie creëren voor beide partijen, waarbij inclusief ondernemerschap en werknemerschap centraal staan.

Onze ambitie voor 2021 is dat we ondanks corona toch ambiëren om 2,5% groei ten opzichte van de oorspronkelijke 1ste Begrotingswijziging 2020 (excl. corona effecten) te realiseren. Dit hopen wij te realiseren middels de volgende acties, die wij reeds in 2020 hebben ingezet en voortzetten in 2021:

- Inzet jobcoaching voor Sw en PW;
- Verlagen ziekteverzuim;
- Verhogen productiviteit en declarabele uren.

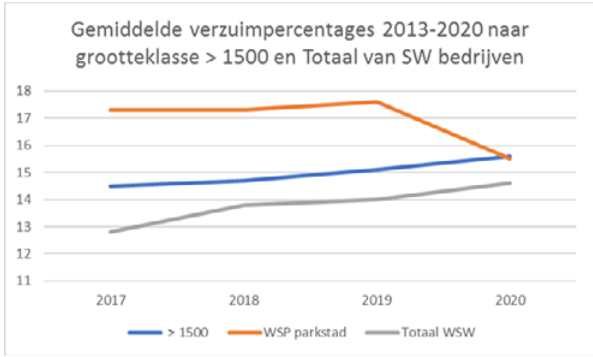
## 4.1 Inzet jobcoaching voor Sw en PW tegen marktconform tarief

Door onze jarenlange ervaring met het begeleiden van Sw-medewerkers zien wij een toegevoegde waarde voor onze gespecialiseerde en gecertificeerde jobcoaches om ook PW-kandidaten te begeleiden en daarmee vroegtijdige uitval bij een nieuwe plaatsing te voorkomen. In de praktijk merken we dat PWplaatsingen minder duurzaam zijn wanneer jobcoaching ontbreekt. Daardoor is er een extra inspanning bij het Salesteam om kandidaten opnieuw te plaatsen. Daarnaast neemt de motivatie van PW-kandidaten af wanneer plaatsingen niet duurzaam blijken.

PW-kandidaten kunnen onder voorwaarden beschreven in de Nota jobcoaching aanspraak maken op een jobcoach (begeleiding op de werkplek). Meerdere partijen bieden dit aan waarbij WSP Parkstad inzet op het aanbieden van een jobcoach voor PW op werkplekken waar reeds een jobcoach aanwezig is voor onze Sw-populatie. Zo dragen we bij aan een mixed-people concept bij de werkgever. Uiteraard zal hier een marktconforme vergoeding tegenover staan. Voor het geval geen jobcoach Sw aanwezig is of men kan niet voldoen aan de capaciteit die gevraagd wordt, werken wij samen met partijen die jobcoaching aanbieden.

## 4.2 Verlagen ziekteverzuim

Verzuim is een vast onderwerp op onze agenda. Verlaging van het verzuimpercentage heeft immers een effect op  onze kostenbeheersing, met veelal een direct verband tussen gewerkte en gefactureerde uren. Ook voor 2021 stellen wij tot doel om organisatie breed onder een verzuimpercentage van 14% uit te komen. Dit is ambitieus gezien de effecten die voortkomen uit de nasleep van de coronacrisis. Tevens blijkt uit de jaarlijkse Cedris-benchmark dat binnen Sw-organisaties het ziekteverzuimpercentage over de afgelopen vijf jaar steevast oploopt, terwijl WSP Parkstad het verzuim jaarlijks weet te stabiliseren ondanks een ouder wordende populatie met toenemende beperkingen.




## 4.3 Verhogen productiviteit en declarabele uren

In 2021 blijft Detachering actief sturen op het verhogen van het aantal declarabele uren. Belangrijke tools hierbij zijn sturing op aanpak van het verzuim en het zo klein mogelijk houden van onze populatie zonder of tussen objecten. Daarnaast zorgt een efficiëntere inzet van personeel op opdrachten en detacheringen voor een doorstroom van vrijgevallen medewerkers naar andere objecten, waarbij plaatsing op een werkplek met een hoger tarief tot doel gesteld wordt.

# 5 Marketing en communicatie

WSP Parkstad streeft naar een positie als marktleider in werkgeversdienstverlening binnen de regio Parkstad en ook daarbuiten voor specifiek de sectoren zorg, medische logistiek en smartservices. De focus van WSP Parkstad ligt nadrukkelijk op het acquireren van meer klanten binnen de regio Parkstad, en voor de speerpuntsectoren ook binnen de regio Zuid-Limburg. De in 2020 ingeslagen weg gericht op meer zichtbaarheid, naamsbekendheid, ophalen van leads en een eenduidige marktbenadering wordt in 2021 verder vervolgd.

## 5.1 Corporate communicatie

We merken dat de boodschap van WSP Parkstad in diverse communicatiekanalen nog te complex en divers is voor onze stakeholders. Vanuit het oogpunt less is more zal in 2021 gewerkt worden aan een heldere boodschap/WSP-verhaal op corporate niveau. Daarnaast gaan we zorgen voor een persoonlijke en toegankelijke klantbenadering door onze sales en detacherings-professionals te profileren via verschillende online media. Zij zijn het gezicht van onze organisatie. De WSP Parkstad huisstijl wordt daar waar mogelijk nog verder doorgetrokken en krachtiger neergezet in alle uitingen van de organisatie.

## 5.2 Extern

**Nieuwe website en app**
Sinds september 2020 zijn overheidsorganisaties verplicht om een digitaal toegankelijke website te hebben en in het geval van een app dient die ook digitaal toegankelijk te zijn. De huidige website en app voldoen niet aan de gestelde eisen en zullen daarom eind 2020 en begin 2021 volledig worden vernieuwd.

Met de vernieuwing van de website en de app wordt voldaan aan de eisen van digitale toegankelijkheid én webarchivering. Daarnaast worden de functionaliteiten aangepast zodat informatie voor de twee belangrijkste stakeholders (werkgevers en werkzoekenden) beter vindbaar is. De website zal in 2021 ook verder worden ingezet om geautomatiseerd nieuwe bedrijven te werven voor sales. Beide online kanalen zullen uiterlijk Q1 2021 worden opgeleverd.

**Sales en Detachering**
Marketing en Communicatie faciliteert de marktbenadering voor de afdelingen Sales en Detachering. In 2021 worden twee bijeenkomsten georganiseerd om nieuwe klanten te werven, waarin we bestaande klanten (onze ambassadeurs) laten vertellen over inclusief ondernemen en de ervaring van WSP Parkstad hierin. Daarnaast zullen we onze ambassadeurs vragen zelf ook bij hun leveranciers aan te dringen op inclusief werkgeverschap.

Ook het aanbod van jobcoaching, de toegevoegde waarde van deze tool voor zowel werkgevers als kandidaten, én de werkwijze van jobcoaching zal verder onder de aandacht van werkgevers worden gebracht door een (video)campagne die jobcoaching in al zijn facetten belicht.

Aan de hand van de Commerciële training in 2020 (gericht op samenwerking tussen Deta, Sales, backoffice en Marketing en Communicatie) wordt gekeken welke communicatiemiddelen nog nodig zijn om de dienstverlening en werkprocessen van Sales en Detachering aan te prijzen aan werkgevers. Denk hierbij aan de dienstverlening in het kader van Social Return en de inzet van Team Inclusief (op Zuid-Limburgse schaal).

**Naamsbekendheid/Zichtbaarheid**
In 2020 is gestart met de inzet van diverse communicatiemiddelen voor het vergroten van de naamsbekendheid en zichtbaarheid van WSP Parkstad zoals de busreclame en de LinkedIn advertising. We merken dat deze elementen een positieve invloed hebben op de zichtbaarheid van de organisatie. Maar om in 2021 gericht middelen voor diverse stakeholders (werkgevers of werkzoekenden) in te kunnen zetten is het wenselijk te weten met welke middelen we die doelgroepen ook echt kunnen bereiken. Als we werkgevers willen benaderen met reclame, hoe doen we dat dan het beste?

Waar bevinden zij zich en hoe bereiken we hen? Hetzelfde geldt voor de doelgroep werkzoekenden, zeker nu de duale poort met Heerlen is opgestart dienen uitkeringsgerechtigden te weten wat WSP Parkstad is en welke dienstverlening we bieden. Naamsbekendheid kan op diverse manieren worden bereikt:

- door radioreclame specifiek in Limburg;
- sponsoring van sportverenigingen in Parkstad;
- de bus nog een jaar te laten rijden;
- signing (zichtbaarheid) rondom alle locaties van WSP Parkstad/WOZL.



**"WSP Parkstad streeft naar een positie als marktleider in werkgevers-dienstverlening binnen de regio Parkstad."**

Alleen met gedegen onderzoek onder de doelgroepen weten we welke middelen het meest efficiënt zijn om werkgevers en/of uitkeringsgerechtigden te informeren en/of leads binnen te halen.

**Digital Transformation project**

Uit onderzoek bij bedrijven in de regio Parkstad is gebleken dat wij onze naamsbekendheid van de organisatie, de dienstverlening/services en de relatie tot onze klanten en stakeholders moeten verbeteren om zo de gestelde, missie, visie en doelstellingen van de WSP Parkstad-organisatie voor de komende jaren te kunnen behalen. Die doelstellingen zijn:

**1:** Een verbeterde marktpositie op de Limburgse arbeidsmarkt en in het bijzonder de regio Parkstad als HET Werkgevers Servicepunt voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

**2:** Een goede en positieve naamsbekendheid bij bedrijven en stakeholders.

**3:** En het positief in de arbeidsmarkt kunnen neerzetten van een professionele branding in relatie tot onze ketenpartners, stakeholders en (bedrijf) relaties

Om te komen tot een goed resultaat van bovenstaande doelen is een 2 ledige communicatie nodig die zowel een aanzuigende als ook een voortduwende werking heeft. De vraag vanuit het bedrijfsleven bevorderen en tegelijkertijd kunnen managen, naast het in kaart brengen en het arbeidsfit maken van kandidaten binnen de regio Parkstad en ook in Zuid-Limburg, daar waar het gaat over de speersectoren Zorg, Medische-Logistiek en Smart Services.

Voor het in kaart brengen van het digital transformation project is het nodig om een strategische roadmap te maken zoals aangegeven in de Method Research Design en de Exploratory & Discriptive study met hierin een zowel interne als externe analyse van de WSP Parkstad en de gehele arbeidsmarkt.

Digital Transformation is een succesvolle methodiek om WSP Parkstad strategisch te ontwikkelen op de gebieden van:

- Positionering  t.a.v. stakeholders, ketenpartners en (bedrijf)relaties;
- Succesvolle acquisitie van nieuwe bedrijven;
- Professioneel relatiebeheer van bestaande klantrelaties;
- Succesvolle branding van WSP Parkstad binnen de arbeidsregio's Parkstad en Zuid-Limburg;
- Positieve beeldvorming;
- Een duidelijkere strategie levert een betere business development op;
- Business Development is meer focus op arbeidssectoren;
- Hogere plaatsings mogelijkheden van kandidaten;
- Beter inzicht op het formuleren van jaar-targets, ontwikkeling van arbeidssectoren. en algemene

trends op de arbeidsmarkt;
- Het in control zijn van de organisatie op het gebied van interne en externe duale-communicatie;
- Het in control zijn bij het opstellen en bijhouden van allerlei klantlijsten en mailing-bestanden (intern en extern).

## 5.3 Intern

**Intranet / desktop omgeving**
Als onderdeel van het project MTO ligt er de doelstelling tot het vernieuwen van de interne intranet-omgeving. De huidige omgeving is gedateerd en veelal statisch; een platform dat vooral gebruikt wordt als 'verzamelbak en platform om te zenden'. Gewenst is een tweeledige omgeving waarvan een gedeelte bedoeld is voor het stafpersoneel, en een ander gedeelte voor alle gedetacheerde medewerkers. In 2021 wordt een start gemaakt met de basis omgeving. Verder zal in 2021 onderzocht worden hoe ESS/MSS ('Mijn WSP') in de omgeving kan worden geïntegreerd zodat we één medewerkersportaal voor diverse diensten kunnen aanbieden.

**Sw-panel**
WSP Parkstad beschikt over een grote groep aan Sw-medewerkers waarvan we een selecte club, die de organisatie breed vertegenwoordigt, willen gaan inzetten als klankbordgroep voor Marketing en Communicatie. Door uitingen, teksten en andere communicatiemiddelen aan het panel voor te leggen zullen we meer inzicht krijgen over de begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid van onze communicatiemiddelen voor de doelgroep met een afstand tot de arbeidsmarkt. Met input vanuit het panel kunnen de communicatiemiddelen en het effect van marketing en communicatie-acties verbeterd worden.

**Interne branding en verbinding**
In deze tijden van corona, waarbij we voornamelijk vanuit huis werken is het gewenst om binding te houden met alle collega's. We hebben gemerkt dat kleine boodschappen en attenties een effect hebben op de verbondenheid en betrokkenheid binnen de organisatie. In 2021 wordt er dan ook meer ingezet op het sturen van kaartjes en kleine attenties naar het gehele personeel.

**Rebranding WOZL logo**
Veel interne communicatie voor medewerkers wordt momenteel in zowel de WSP- als de WOZL huisstijl vormgegeven. Deze laatste wordt gebruikt voor medewerkers werkzaam binnen Beschut 2.0. Wanneer daar de WSP-huisstijl wordt gebruikt zorgt dat voor verwarring en denkt men dat berichten niet voor hen bedoeld zijn.

De afdeling marketing en communicatie is erbij gebaat als beide huisstijlen uniform zijn zodat boodschappen in een heldere structuur aan het hele personeel kunnen worden aangeboden. In 2021 zal een voorstel gemaakt worden om het huidige WOZL logo qua huisstijl te laten aansluiten bij de WSP Parkstad huisstijl.

# 6 Governance, organisatie en personeel

## 6.1 Governance

WSP Parkstad is juridisch belegd bij twee Gemeenschappelijke regelingen met daaronder gepositioneerde vennootschappen. De juridische entiteiten vormen samen één organisatie (figuur 2).

## 6.2 Organisatie

### Organisatiestructuur

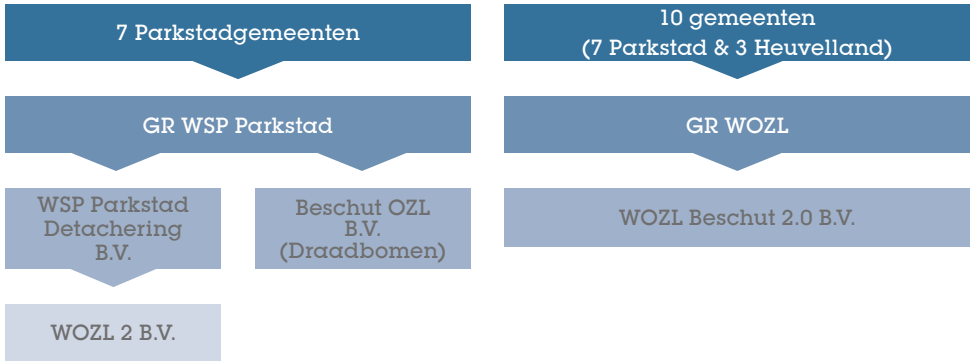
WSP Parkstad heeft een platte structuur met twee lagen van integraal management, waarbij het primaire proces wordt gefaciliteerd door centraal gepositioneerde stafdiensten. Met de komst van de Participatielocatie (zie participatielocatie blz. 16) wijzigt ook in beperkte mate de hoofdstructuur. De Participatielocatie wordt een eigenstandige hoofdafdeling die niet langer is ingebed onder de hoofdafdeling Detachering. Daarmee wordt in organisatorische zin een scheiding gemaakt tussen detacheren en duurzaam gedetacheerd houden enerzijds en (groeps)detacheringsfit maken en houden anderzijds (figuur 3).

### Directie en management

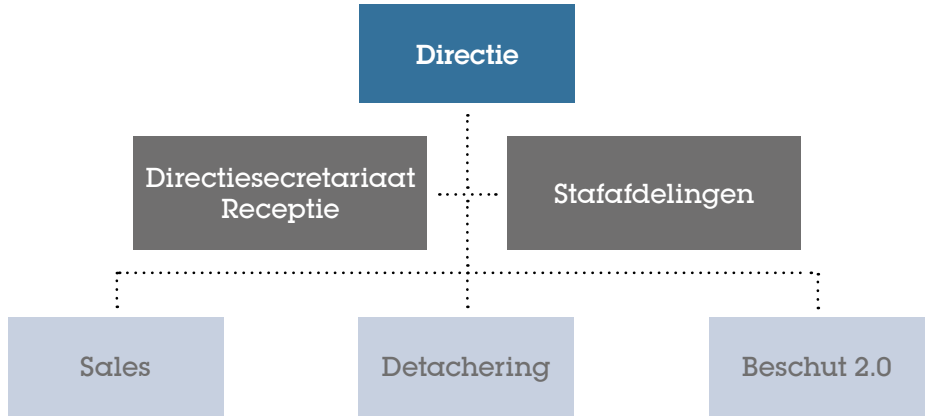
De organisatie staat onder aansturing van de algemeen directeur/secretaris en de commercieel directeur, die samen met de concerncontroller, de manager HRM en de concernjurist, het directieteam vormen. Naast het directieteam kent de organisatie een managementteam dat wordt gevormd door de leden van het directieteam aangevuld met de manager Sales, de drie detacheringsmanagers en de adviseur Marketing en Communicatie. Iedere manager is resultaatverantwoordelijk voor het aan hem toegekende verantwoordelijkheidsgebied en maakt daarover jaarlijks afspraken die worden vastgelegd in een jaarplan. De dagelijkse operationele aansturing van de medewerkers is belegd bij een derde laag van (indirect) leidinggevenden die uitvoering geven aan onderdelen van het integraal management, maar niet integraal bevoegd en verantwoordelijk zijn.

### Primair proces Sw

Het primaire In-, Door- en Uitstroom proces geeft inzicht in vak- en werknemersvaardigheden van medewerkers. Via werk-leerlijnen ontwikkelen medewerkers zich om uiteindelijk zo regulier mogelijk te kunnen werken. In de uitstroomfase is de kandidaat duurzaam geplaatst. Een duurzame plaatsing kent verschillende niveaus: arbeidsmatige dagbesteding, Beschut 2.0, groeps- of individuele detachering. Uitstroom naar de reguliere arbeidsmarkt is mogelijk met begeleid - of geheel zelfstandig werken.




*Figuur 2: Organisatie*




*Figuur 3: Organisatiestructuur*

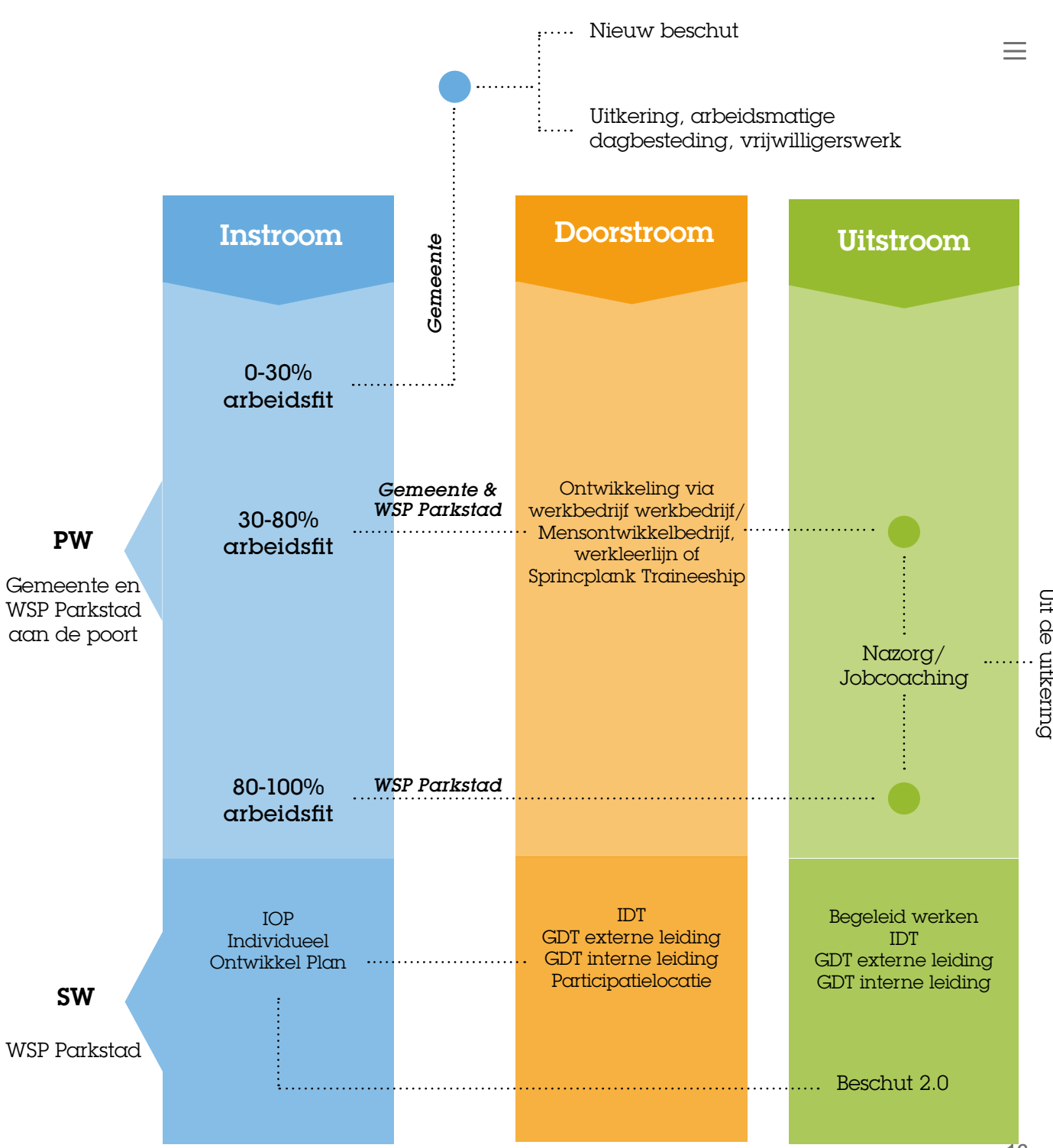
## Primair Proces PW

IDU-proces (figuur 4) van de PW binnen het sociaal domein betreft de gehele keten vanaf het loket (instroom) van de sociale dienst tot aan plaatsing bij reguliere werkgevers. Elke ketenpartner draagt bij en is mede verantwoordelijk voor uitstroom naar werk. De route kan per kandidaat verschillen, mede afhankelijk van de afstand tot de arbeidsmarkt, maar is altijd gericht op uitstroom naar een reguliere werkplek.

## Organisatiewijziging; Participatielocatie

Nieuwe detacheringsmogelijkheden voor medewerkers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, zijn de afgelopen jaren erg schaars. Er is beperkt vervangings- of uitbreidingsbehoefte bij bestaande groepsdetacheringen, maar die behoefte loopt in tijd, omvang en gevraagde kwaliteiten niet gelijk met de terugstroom van ouder wordende medewerkers die last hebben van toenemende beperkingen. Mogelijkheden op de markt sluiten niet altijd aan op de capaciteiten.Om die discrepantie te verkleinen is een beter passende infrastructuur nodig die gericht is op het detacheringsfit maken of houden van medewerkers die (tijdelijk) niet detacheerbaar zijn. Hiervoor wordt in 2021 een nader voorstel uitgewerkt en waar mogelijk al tot uitvoering gebracht. Uitgangspunten hierbij zijn:

- Afstoten locatie Wenkenbach en betrekken van een andere fysieke locatie die beter toegankelijk is voor de doelgroep met flexibiliteit in het aantal vierkante meters;




*Figuur 4: IDU-proces*

- (Groeps)detachering blijft het belangrijkste streven, (tijdelijk) werken op locatie is next best;
- De Participatielocatie legt de focus op het weer detacheringsfit maken en/of houden van medewerkers die geen object hebben, tijdelijk niet de bedongen arbeid kunnen verrichten of behoren tot het semi granietenbestand. Daarmee wordt de detacheringsactiviteit ontzorgd;
- Detacheringen gaat zich meer richten op het verduurzamen van de bestaande detacheringen;
- Geen medewerkers op de bank of zonder tarief bij inleners, detacheringsfit maken en/of houden vergroot de kans op een succesvolle vervolgdetachering;
- Structuur moet bijdragen aan het leggen van de juiste focus, derhalve wordt de participatielocatie een eigenstandige hoofdafdeling met een specifieke opdracht en de behorende processen en specialismen.

## 6.3 Personeel

### Prognose en effecten verloop Sw-medewerkers

De totale Sw-populatie neemt af aangezien er sinds 2015 geen nieuwe mensen meer instromen. De uitstroom van Sw-medewerkers treft ook de ondersteunende afdelingen waar nu nog relatief veel Sw-medewerkers worden ingezet. De uitstroom van Sw-medewerker met een ondersteunende functie is verhoudingsgewijs omvangrijker dan de uitstroom van de totale Sw-populatie.

Daarom zal een deel van de ondersteunende functies op termijn ingevuld moeten worden met cao-medewerkers. Naar verwachting is in de periode 2022 t/m 2025 behoefte aan circa zes fte extra cao formatie. Hierbij is rekening gehouden met de krimp van de totale populatie enerzijds en het op niveau houden van de kwalitatieve en kwantitatieve dienstverlening anderzijds. (figuur 5)

## 6.4 Projecten 2021

### Aanbesteding Arbodienst:

De raamovereenkomst waaronder het contract met Arbodienst Qare is gesloten is verlopen. Gezien de omvang van het contract en de daarmee samenhangende geraamde jaarlijkse uitgaven wordt het drempelbedrag (€750.000) voor een Europese aanbesteding overschreden waardoor de Arbodienstverlening Europees aanbesteed moet worden. De voorbereidingen hiervoor zijn gestart in 2020. Het doel is om in 2021 zo spoedig mogelijk de aanbesteding te publiceren. Transparantie, rechtmatigheid en professionaliteit zijn kernwaarden tijdens het aanbestedingsproces. WSP Parkstad wenst door middel van een Europese aanbesteding een marktpartij te contracteren die voor meerdere jaren een kwalitatief hoogwaardige Arbodienstverlening kan leveren. De marktpartij moet in staat zijn om modelmatig aan te sluiten bij de inrichting en wensen van WSP Parkstad tegen een gunstige prijs kwaliteitsverhouding. In de voorbereiding wordt specifiek aandacht besteed aan het te kiezen model (eigen-regiemodel of ontzorgingsmodel). Per 1 juli 2021 moet de aanbesteding zijn afgerond.

### Verkiezing Ondernemingsraad

In mei 2021 verloopt de zittingstermijn van de Ondernemingsraad. Een projectgroep ondersteund door een onafhankelijke partij (e-Democracy) gaat de verkiezingen voorbereiden. WSP Parkstad hecht waarde aan de inspraak van haar medewerkers.

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| WSP Parkstad | 2308,7 | 2157,8 | 2023,6 | 1888,9 | 1767,8 | 1606,5 |
| Beschut 2.0 | 240,8 | 238,3 | 239,7 | 241,7 | 237,3 | 234,2 |
| Relim | 65,5 | 58,7 | 52,6 | 43,7 | 37,9 | 31,1 |
| Werkmeester | 29,2 | 28,6 | 25,0 | 24,5 | 23,5 | 23,0 |
| | | | | | | |
| **Totaal** | 2644,2 | 2483,4 | 2340,9 | 2198,8 | 2066,5 | 1894,8 |

*Figuur 5: Prognose verloop Sw-medewerkers (ultimo jaar in fte)*

De Ondernemingsraad is voor WSP Parkstad een belangrijk en waardevol platform gebleken om te klankborden, meningen te pijlen en gedragen besluiten te nemen. Om de lage opkomst van de laatste twee verkiezingen te verbeteren en de achterban van de Ondernemingsraad te vergroten, wordt extra geïnvesteerd in een campagne die het belang van een Ondernemingsraad bij de medewerkers onder de aandacht moet brengen. Iedereen wordt uitgedaagd zich kandidaat te stellen en/of zijn stem uit te brengen.

## MTO

In 2019 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Het onderzoek heeft inzichtelijk gemaakt hoe de medewerkers de organisatie beoordelen en waar verbetermogelijkheden liggen. De ambitie was om op basis van een actieplan 2020-2021 te investeren in leiderschap, leidinggeven, sociale veiligheid en interne communicatie, met als doel bij het vervolgonderzoek in 2022 op die punten een betere score te laten zien. Een betere waardering van de organisatie door haar medewerkers is belangrijk, maar vormt geen doel op zich. De onderliggende doelstellingen zijn meer van belang. Een werkomgeving waar medewerkers duidelijk gestuurd worden, helder is wat van hen wordt verwacht, waar medewerkers gewaardeerd worden en zich veilig voelen, draagt bij aan de duurzaamheid van de plaatsing. Als gevolg van de coronamaatregelen is het actieplan 2020 maar beperkt tot uitvoering gekomen. Om die reden wordt het actieplan en bijbehorend budget 2020-2021 verschoven naar 2021-2022 en zal het volgende MTO plaatsvinden in 2023.

Enkele belangrijke activiteiten uit het actieplan zijn:

- Vertaling van kernwaarden naar waarneembaar gedrag bij werkleiding;
- Coaching van werkleiding en op basis daarvan ontwikkelen van hun talenten;
- Training motiverende gesprekstechnieken;
- Versterken ‘zorgcultuur’;
- Invoering semi gestructureerd werkoverleg.

## Ombouw medisch vervoer

Als Sociale werkvoorziening steunen wij onze medewerkers om zo regulier mogelijk te werken en maatschappelijk volwaardig te participeren. Dat doen wij primair door passend werk te bieden en flankerend door medewerkers in samenwerking met externe partners te ontwikkelen op het gebied bijvoorbeeld lezen, schrijven, rekenen, omgaan met computers en het oplossen van eventuele schuldenproblematiek. Daar voegen wij binnenkort het stimuleren van de zelfstandige mobiliteit aan toe. Van oudsher kent WSP Parkstad een collectieve voorziening, waarbij medewerkers op basis van een medische indicatie (tijdelijk) gebruik kunnen maken van georganiseerd (groeps)vervoer tegen een vaste maandelijkse vergoeding. De uitvoering van het vervoer is belegd bij een externe partij. De overeenkomst met deze vervoerspartner loopt de komende 18 maanden geleidelijk af. Dit is dan ook het moment om de nieuwe partner “Arriva” langzaam in te faseren. De komst van een nieuwe partner geeft ook de mogelijkheid een nieuw concept te introduceren dat beter aansluit op de integrale participatiegedachte. Momenteel wordt het bedrijfsvervoer aangeboden ‘van deur tot deur’. Deze vorm van vervoer draagt nauwelijks bij aan de integrale participatie en zelfredzaamheid van de medewerkers. Regionale vervoersbedrijven zoals Arriva bieden prima alternatieven die veilig, milieuvriendelijk en gemiddeld goedkoper zijn. Zowel chauffeurs als vervoersmiddelen zijn meer dan ooit gericht op het vervoeren van alle doelgroepen uit onze samenleving. Het aangeboden nieuwe concept biedt medewerkers naast een andere vorm van woon-werkverkeer ook de mogelijkheid om zonder meerkosten buiten werktijden gebruik te maken van het openbaar vervoer, indien gewenst mag altijd gratis iemand meereizen. Veel andere Sw-bedrijven in Nederland hebben eerder al succesvol de overstap gemaakt. De voorbereidingen voor het project zijn getroffen in 2020, de feitelijke uitrol was gepland voor 2020-2021. Door toedoen van de coronamaatregelen verschuift de uitrol naar 2021-2022. Doelstelling voor 2021 is om circa 60 medewerkers te begeleiden naar de nieuwe vervoersvorm en circa €100.000 te besparen.

## Digitaal HRM-portaal

In samenwerking met de afdeling ICT en communicatie zal de mogelijkheid en meerwaarde voor een Employee/Manager Self Service portal verkend en uitgewerkt worden. Hiermee kunnen

medewerkers en management gefaciliteerd worden in het uitvoeren van het personeelsproces en worden administratieve werkprocessen efficiënter en minder foutgevoelig. Onderdeel van een dergelijke portal zou kunnen zijn:

- Salarisstroken;
- Nieuwsbrieven;
- Regelingen;
- Verlofkaart en verlof aanvragen;
- Urenregistratie;
- Digitale declaraties (reiskosten, fietsplan, etc.);
- Digitale aanvragen (devices, fietsplan, uitwisselen IKB, spaarverlof, etc.);
- Wijziging vaste persoonsgegevens (adres en telefoonnummer).



**"WSP Parkstad hecht waarde aan de inspraak van haar medewerkers."**

### Stroomlijnen administratieve processen

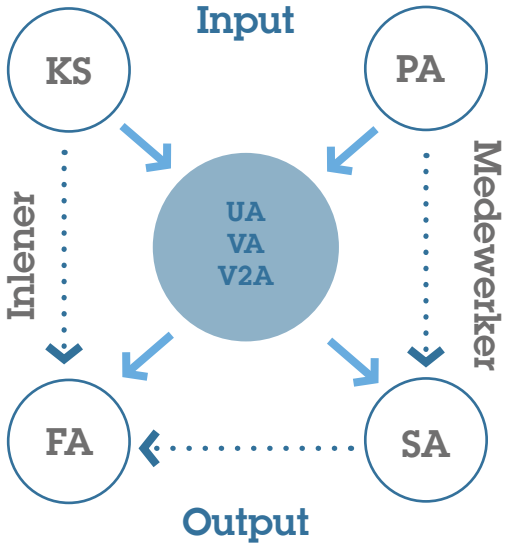
Binnen de uitgangspunten van de basis op orde en klantgericht werken is het uitermate belangrijk dat de administratieve processen op orde zijn, betrouwbaar en efficiënt op elkaar zijn afgestemd. Het figuur hiernaast geeft schematisch weer hoe op de administratieve afdelingen georganiseerd zijn en met elkaar moeten samenwerken / communiceren. Hierbij is weergegeven wie vanuit klantgedachte als interne klant gezien kan worden, inlener (detacheringsafspraken en facturatie) of medewerker (uren, declaraties, salaris).

**Binnen HR:**
PA = Personeelsadministratie

**Binnen Bedrijfsbureau (onder Detacheringen)**:
KS = Klantenservice
UA = Urenadministratie
VA = Vervoersadministratie
VZA = Verzuimadministratie

**Binnen Finance:**
FA = Financiële administratieSA = Salarisadministratie

Het spreekt uiteraard voor zich dat hier sprake moet zijn van een nauwe verwevenheid met ICT, Control en AO/IC. Bovenstaand nog niet opgenomen is de backoffice functie ten behoeve van de uitvoering Participatiewet en Poort Heerlen. Bovenstaande figuur illustreert dat informatie door vele handen binnen vele afdelingen gaat om tot resultaat te komen. In 2021 zullen deze processen worden doorgelicht op kwaliteit, efficiency en controls. Knelpunten in de administratieve keten (processen, systemen, samenwerking, cultuur) worden hierbij inzichtelijk gemaakt en een plan van aanpak wordt opgesteld.



# 7 Bedrijfsondersteunende diensten en Data- en trendanalyse

De bestaande afdelingen finance, ICT, inkoop, huisvesting en facilitaire zaken zijn bedrijfsondersteunende afdelingen. Het zijn vaste bakens die in samenwerking met HR en het bedrijfsbureau de stabiliteit en continuïteit van de bedrijfsvoering van WSP Parkstad borgen. Deze afdeling kennen een nauwe verwevenheid en zijn gezamenlijk dienend aan de primaire processen. Zo ondersteunen zij bij het bereiken van de doelstellingen in het Ondernemingsplan.

## 7.1 “Klantgericht”

In 2020 lag de focus voor de bedrijfsondersteunende diensten vooral op het gestelde doel “de basis op orde”. Dit wordt voor 2021 uitgebreid met het doel “klantgericht werken”. 2021 is hierin het jaar waarin gestart wordt met deze blijvende ontwikkeling.

WSP Parkstad is een organisatie in ontwikkeling die streeft naar optimaal rendement van inspanning en resultaat. De organisatie is hiervoor in beweging zoals ook in dit ondernemingsplan 2021 is geformuleerd. Deze dynamiek vraagt van de ondersteunende diensten van de organisatie om mee te denken, te innoveren en het succes van de organisatie te faciliteren. Het is daarom in toenemende mate van belang dat afdelingen en collega’s in de organisatie elkaar vinden overstijgend aan de eigen discipline. In het luisteren naar elkaar, begrip hebben voor elkaars uitdagingen, samenwerken en het samenbrengen van ideeën en oplossing ligt de sleutel van een optimale dienstverlening.

## 7.2 Huisvesting & Facilitaire zaken

Huisvesting richt zich met name op contractbeheer met betrekking tot de bestaande locaties. WSP Parkstad bezit geen eigen vastgoed en zet in op kostenefficiënte en waar mogelijk flexibele huurlocaties. Het gebouwbeheer heeft oog voor zowel de wettelijke verplichtingen als de passende werkomgeving voor de medewerkers.

In 2021 wordt gevolg gegeven aan het verder professionaliseren van het gebouwbeheersysteem om betere sturing hierop mogelijk te maken. Daarnaast ondersteunt de afdeling Huisvesting & Facilitaire zaken bij de verdere operationalisering van de nieuwe participatielocatie.

In 2021 wordt het gebouwbeheer vanuit een centrale regievorming weergegeven waarbij de behoefte van de interne klant in beginsel leidend is.

Projecten die in 2021 aandacht behoeven zijn onder meer:

- Opstellen van de meerjaren onderhoudsprognose en begroting per locatie;
- Participatielocatie;
- Verduurzaming locaties (wettelijk verplichtingen en bedrijfseconomisch slimme keuzes);
- Benchmarking onderhoudscontracten locaties;
- Energiebeheer (van inkoop tot registratie).

## 7.3 ICT

### Structurering en standaardisering

Er wordt toegewerkt naar een uniformer ICT landschap cloud based (Microsoft 365 tenzij), zodat applicaties naadloos in elkaar overlopen. Gebruikers en applicaties kunnen hierdoor makkelijker digitaal samenwerken en met elkaar communiceren. Ook zijn de toegang en rechten tot de diverse applicatie centraal te organiseren. Meer uniformiteit, meer herkenbaarheid, meer effectiviteit.

### Microsoft 365

De eerste stappen met Microsoft 365 zijn gezet, de basis staat. De volgende stap zal zijn om meer de diepte in te gaan met Microsoft 365 en meer te

halen uit het grote pallet aan apps dat standaard beschikbaar is. Denk hierbij o.a. Power Bi, Forms, Power Automation etc.

Verder wordt er een verdiepingsslag gemaakt met de basis Microsoft 365 applicaties (Office, Teams, SharePoint en OneDrive). De mogelijkheden en functionaliteiten worden verder uit gekristalliseerd en geïntegreerd in de organisatie en werkprocessen. Gebruikers adoptie zal hier een belangrijke rol gaan spelen.



**“Er wordt een verdiepingsslag gemaakt met de basis Microsoft 365 applicaties.”**

### ICT en communicatie

In 2021 zal meer gefocust worden op de toegevoegde waarde van ICT op het vlak van communicatie naar de interne en externe organisatie middels internet, intranet en app. Dit wordt vormgegeven in nauwe samenwerking met communicatie en voldoet aan de geldende eisen rond toegankelijkheid en veiligheid.

### Aanbesteding ICT diensten

In april 2022 loopt de overeenkomst met de huidige ICT partner Detron af. In 2021 zal daarom een aanbesteding worden voorbereid waarbij scope en toekomstperspectief goed moeten worden uitgewerkt en voorbereid.

## 7.4 Finance en Control

Finance en control biedt ondersteuning en advies bij bedrijfsvoeringvraagstukken. De focus ligt niet enkel op financiële aspecten, betrokkenheid en advies wordt proactief aangeboden waar nodig. Control draagt bij aan het acquireren van nieuw werk middels kwalitatieve kostprijsberekeningen en bijdrage aan offertetrajecten.

Vanuit de doelstelling “de basis op orde” is van belang dat de financiële administratie en verantwoording voldoet aan de wet- en regelgeving.

In 2021 zal voor het eerste jaar worden gewerkt met een nieuwe controlerend accountant. WSP Parkstad verwacht in een constructief controletraject ook inzichten en adviezen te verkrijgen met betrekking tot de financiële inrichting / organisatie ter verdere prioritering en opvolging in 2021 en latere jaren.

Een belangrijke wijziging is de nieuwe richtlijnen met betrekking tot rechtmatigheidsverantwoording door het Bestuur van de organisatie zelf. Dit stelt nieuwe eisen aan het interne controleplan welke in overgangsjaar 2021 zullen worden uitgewerkt en geïmplementeerd waar nodig.

Tot slot zal in uitwerking van het ondernemingsplan 2021 in afdelingsplan en individuele plannen ruimschoots aandacht worden gegeven aan de betrokkenheid en input van de medewerkers van de afdeling gericht op de speerpunten “basis op orde” en “klantgericht”. Op deze manier wordt bottom-up ruimte geboden aan het ontplooien van initiatieven. Hierdoor weten medewerkers zich gemotiveerd en gewaardeerd.

## 7.5 Inkoop

De afdeling Inkoop draagt binnen de kaders van het inkoopbeleid en de procuratieregeling bij aan het kostenefficiënt uitvoeren van de bedrijfsactiviteiten. Hiertoe maakt zij gebruik van een inkoopactieplan opgestart en een actueel contractregister. Hierin wordt vastgelegd welke contracten wanneer en door wie onderhoud behoeven. Hiermee wordt de ingezette koers in 2021 voortgezet.

## 7.6 Informatiebeveiliging en AVG

WSP Parkstad streeft naar een hoge mate van informatiebeveiliging, zeker gelet op het thuiswerkbeleid in corona-tijd dat diverse uitdagingen met zich meebrengt. Daarbij stelt de organisatie zich ten doel om tenminste te voldoen aan geldende wet- en regelgeving en daarmee een betrouwbare partner te zijn voor haar opdrachtgevers en samenwerkingsverbanden. Om dit te realiseren is eind 2020 gestart met een inrichtingstraject waarbij we ons richten op de normen en kaders van ISO 27001. Op het moment dat hieraan voldaan wordt willen we dit ook bezegelen met een ISO certificering. Informatiebeveiliging wordt in eerste instantie in een projectstructuur opgepakt. Dit zal in de eerste helft van 2021 naar verwachting kunnen worden afgerond waarna sprake moet zijn van structurele inbedding in de organisatie en haar processen.

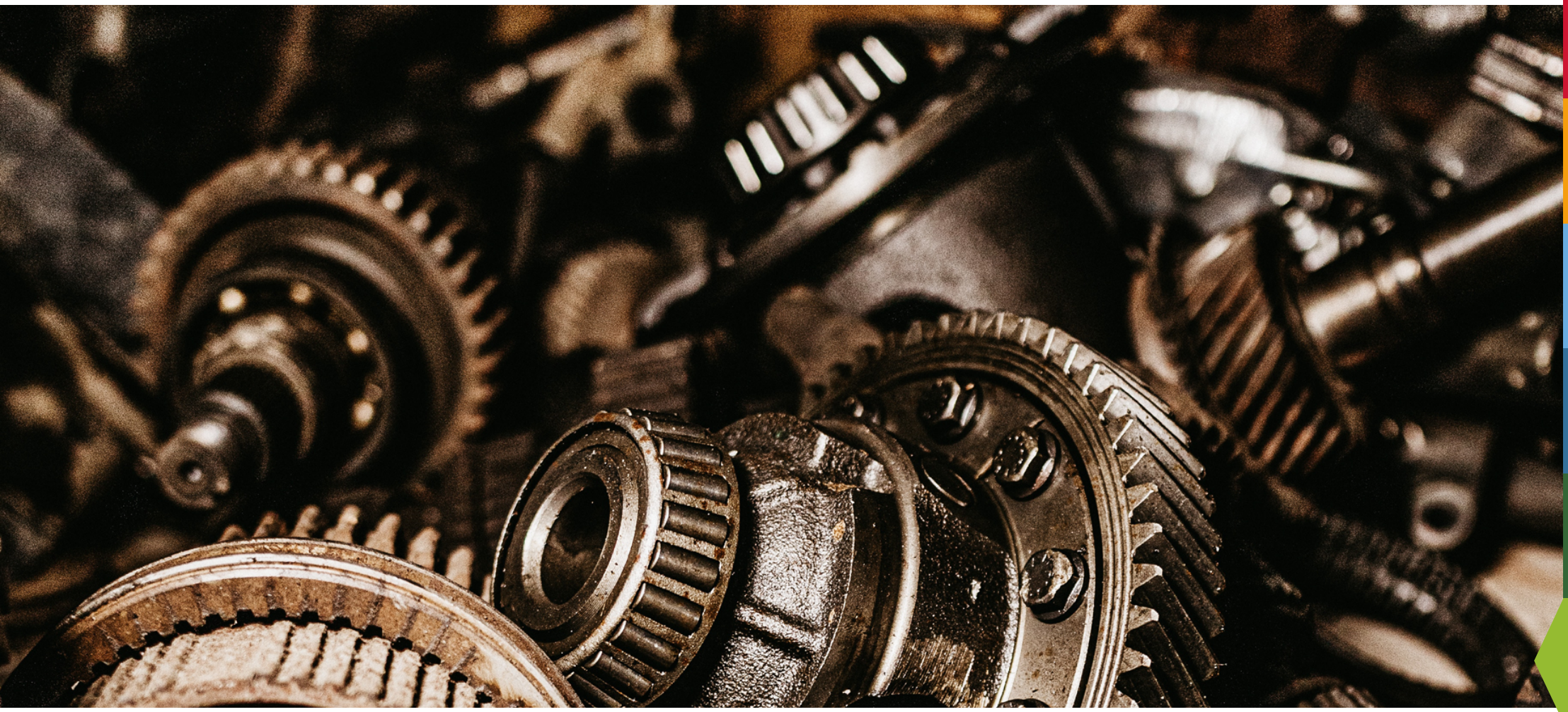
De basis van juiste toepassing van de AVG binnen WSP Parkstad vormt het 10-stappenplan van de Autoriteit Persoonsgegevens. Alle facetten van de AVG komen hiermee aan bod en worden steeds verder verbeterd. Het gaat onder andere om bewustwording (waar in 2020 veel nadruk op gelegen heeft met Awaretrain), het verwerkingsregister en de meldplicht datalekken. Met name op het gebied van informatieveiligheid en vastlegging (denk aan ISO27001) staat komend jaar een verbeterslag op het programma. Naast deze verbetering van de ‘basis’, wordt veel aandacht besteed aan samenwerking in de regio en ondersteuning op het gebied van AVG en privacy aan projecten waarbij WSP Parkstad betrokken is, zowel binnen Parkstad als daarbuiten op Zuid-Limburgse schaal.

## 7.7 Informatievoorziening en Data-analyse

Optimalisatie en inbedding van de interne en externe informatievoorziening zal deze in 2021 worden opgeschoond, verrijkt en als taak worden ingebed in de organisatie.

WSP Parkstad beschikt over een schat van informatie met betrekking tot haar werkgeversdienstverlening, plaatsingskandidaten en procesresultaten. Waar niet alle data wordt vastgelegd of wordt omgezet in informatie zal dit in 2021 worden onderzocht op mogelijkheden, benodigde investeringen en beoogde resultaten. Te ondernemen stappen om op dit vlak winst te behalen worden benoemd en waar mogelijk opgepakt in samenwerking met reeds aanwezige expertise binnen CBS Urban Data Center/Heerlen.

# Bijlagen



# 1. Beïnvloedbare factoren Ondernemingsplan WSP Parkstad 2020

## WSP Parkstad is het werkgeversservicepunt en samenwerkingsplatform voor de regio

**Stimulering Participatiewet in de arbeidsmarkt**

- Ondersteunen werkgevers bij gebruikmaking ondersteunende regelingen door de nazorgcoördinator;
- Directe advisering van ondernemers met betrekking tot invulling van de SROI verplichting door inzet Sw of PW kandidaten;
- Inzetten tevreden werkgevers met voorbeeldfunctie als ambassadeurs van WSP Parkstad;
- Organiseren van jaarlijks vier werkgeversbijeenkomsten.

**Verbinding met kansen in de arbeidsmarkt**

- Acquisitie bestaande en nieuwe klanten;
- Uitvoering van het actieplan Perspectief op werk;
- Continuering SprincPlank traineeship;
- Doorontwikkeling inzet communicatiemiddelen en -kanalen om marktpositie WSP Parkstad te verstevigen en een aanzuigende werking te creëren op marktkansen.

## WSP Parkstad zet in op maximale doorstroom en uitstroom van Sw-medewerkers. Maximaliseren van uitstroomwinst door maximaliseren duurzame plaatsingen PW

**Samenwerking met gemeenten, werkbedrijven en mensontwikkelbedrijven**

- Leverplicht werkbedrijven aan WSP Parkstad, uitstroom enkel bij WSP Parkstad;
- Dedicated accountmanager WSP Parkstad als centraal aanspreekpunt voor Werk voor Heerlen;
- Verbindende rol WSP Parkstad door inzet van Dedicated accountmanager WSP Parkstad als centraal aanspreekpunt voor (I)SD BOL, Kompas en Kerkrade;
- Dedicated accountmanager is voor ieder sociale dienst beschikbaar voor intensieve samenwerking aan de poort gericht op snelle doorstroom naar werk of ontwikkelplek;
- Binnen halen van passend werk;
- Creëren 35 nieuwe ontwikkelplekken;
- Verbinden 12 nieuwe bedrijven met in totaal 60 plaatsingen;
- Sterke marktbenadering middels eenduidige marketing en communicatie;
- Plaatsen van medewerkers op betaalde banen.

**Systeemtechnische procesondersteuning**

- WSP Parkstad faciliteert een kwalitatieve en efficiënte samenwerking met de ketenpartners in de CompetenSYS Parkstad omgeving;
- Middels toepassing van web- en Office365 functionaliteiten wordt informatie uitwisseling tussen WSP Parkstad en haar ketenpartners gefaciliteerd;
- Data- en informatieanalyse draagt bij aan optimalisering van het (toekomstig) ontwikkel- en plaatsingsproces van PW en Sw.

## Lagere maatschappelijk kosten

**Verhoging van toegevoegde waarde en tarieven**

- Verhogen van het aantal declarabele uren;
- Efficiënte inzet van personeel op opdrachten gericht op waar mogelijk maximaliseren doorstroom naar werkplek met hogere tarieven.

**Borgen van (toekomstige) professionele bedrijfsvoering tegen de laagst mogelijke uitvoeringslasten**

- Procesoptimalisatie en -innovatie ondersteund middels passende technologie;
- Kritisch beoordelen van noodzakelijke investeren in kwaliteit en compliancy.

**Verhogen van de productiviteit**

- Focus op ziekteverzuim en verleturen;
- Terugbrengen medewerkers zonder werk.

### Beschutte werkplek voor de meest zwakke doelgroep

**Afbouw beschutte capaciteit**

- Realiseren van doorstroom o.a. door resultaatgerichte teams;
- Binnen halen van passend werk;
- Taskforce op doorstroming;
- Sluiting detawerkplaats en vervanging door flexibele participatielocatie.

## 2. Niet-beïnvloedbare factoren

- Ontwikkeling corona en hieruit voortvloeiende (negatieve) effecten op de arbeidsvraag in de markt en de eigen uitvoeringsorganisatie;
- Noodzaak en ambitie om compliant te zijn met vigerende wet- en regelgeving begrenst innovatiemogelijkheden en kan leiden tot onvoorziene uitvoeringskosten;
- Afhankelijkheid van derden in ketensamenwerking op regionale en gewestelijke schaal.

## 3. Kritische succesfactoren bij Ondernemingsplan 2021

**Gelijkgestelde doelen en collectieve targets**

- Alle ketenpartners dragen de overtuiging van het collectief belang, van bestuur tot de werkvloer;
- Concrete doelen en targets op resultaatgericht werken.

**Samenwerking**

- Intensieve samenwerking tussen WSP Parkstad en de Ketenpartners;
- Gezamenlijke intake aan de poort;
- Knelpunten in het werkproces identificeren en oplossen;
- Afspraak is afspraak en we spreken elkaar hierop aan, geldt voor alle geledingen van de betrokken organisaties;
- Om te komen tot een duurzame en succesvolle plaatsing zal de diagnose van de ketenpartners actueel, kwalitatief (gewenste informatie moet erin zitten) en ook beschikbaar moeten zijn. Dit is gewenste informatie die gebruikt kan worden t.b.v. het vinden van een juiste en passende werkplek;
- Aantal beschikbare kandidaten, kwaliteit beschikbare kandidaten, aantal beschikbare vacatures en kwaliteit beschikbare vacatures (match of mismatch);
- Uitwisseling van data met ketenpartners verloopt altijd conform de AVG richtlijnen.

**Alle kandidaten en baanopeningen worden met elkaar gedeeld**

- Door ketenpartners aangereikte diagnose informatie is actueel en kwalitatief beschikbaar binnen de CompetenSYS Parkstad omgeving;
- Proces wordt ondersteund, beperking administratieve lasten;
- Alle accounthouders zijn zich bewust van het collectieve regionale doel;
- Cultuurverschillen worden overwonnen, collectief belang prevaleert en couleur locale maakt plaats voor integrale aanpak;
- Eenduidige en ambitieuze marktbenadering
- Grotere naamsbekendheid en reputatie WSP Parkstad;
- Eensluidende aansturing marktbenadering door WSP Parkstad.

**Efficiënte ondersteuning van primaire processen**

- Verbeterde functionaliteit, gebruiksgemak én adoptie CompetenSYS door alle gebruikers;
- Bedrijfsondersteuning en administratieve processen klantgericht ingericht ten dienste van het primaire proces waarbij ook wordt voorbereid op toekomstige ontwikkelingen;
- Communicatie en informatiedeling tussen de keten wordt veilig gefaciliteerd met slimme technologische toepassingen (bijvoorbeeld CompetenSYS, interfaces, robotica, Office365 Teams);
- Toekomstgerichte kennis- en visieontwikkeling;
- Informatiebehoefte ten behoeve van visieontwikkeling wordt gedefinieerd (zowel intern als extern beschikbare informatie);
- Slimme verbindingen met externe partners wordt gelegd om informatiewaarde te vergroten.

**Werkgevers zijn overtuigd van de kansen en mogelijkheden die de Participatiewet biedt.**

- Informatie naar werkgevers is passend en eensluidend;
- Positieve ervaringen worden gedeeld met en door werkgevers;
- Klanten staan open voor Mixed People concepten.




**Locatie Carbon 6**

Kloosterweg 1

6412 CN Heerlen

Postbus 330

6400 AH Heerlen

045 566 66 00

**Locatie Maankwartier**

Maanplein 88

6412 AZ Heerlen

Postbus 330

6400 AH Heerlen

045 566 66 00


# WSP Parkstad

www.wspparkstad.nl