Naar betekenisvol leren en werken in Twente

Perspectiefdocument

Strategische Agenda en arbeidsmarktinfrastructuur arbeidsmarktregio Twente

Bestuurlijke kopgroep arbeidsmarktinfrastructuur Twente

Voorwoord

We staan in Twente voor grote uitdagingen op het terrein van het toekomstbestendig maken van onze regionale arbeidsmarkt. De structurele personeelskrapte en het inclusiever maken van onze arbeidsmarkt zijn voorbeelden van deze grote uitdagingen. In de afgelopen jaren hebben we laten zien dat we innovatief kunnen zijn in het belang van onze inwoners en ondernemingen en dat we de krachten weten te bundelen. Zo zijn we toonaangevend op het gebied van het neerzetten van een goede regionale infrastructuur voor leven lang ontwikkelen. Ook willen we onderscheidend zijn in onze dienstverlening en willen we mede-kartrekker zijn van de ingezette landelijke ontwikkelingen voor de hervorming van de arbeidsmarktinfrastructuur.

In dit perspectiefdocument bieden wij als bestuurlijke kopgroep arbeidsmarktinfrastructuur een perspectief voor de strategische agenda voor de komende jaren en een arbeidsmarktinfrastructuur die ons in staat stelt onze ambities goed uit te kunnen voeren.

We hebben in het proces om te komen tot het perspectiefdocument vele mensen gesproken. Niet alleen op bestuurlijk -en managementniveau maar ook op uitvoerend niveau omdat we zien dat in de uitvoering dagelijks het verschil wordt gemaakt. Dank voor deze betrokkenheid, inspiratie en passie voor onze inwoners en ondernemingen!

In dit perspectiefdocument hebben we gekozen om leren en werken vooral in het teken te stellen van de brede welvaart, uitgedrukt in het Bruto Twents geluk. Leren en werken moet betekenisvol zijn voor onze economie maar zeker ook voor ons welzijn in Twente.

Samen gaan we graag aan de slag om deze ambitie waar te maken voor onze inwoners en ondernemingen!

Arjan Kampman, voorzitter bestuurlijke kopgroep

Inhoudsopgave

1. De aanleiding: waarom herijken? 4

Leeswijzer 5

2. De Twentse arbeidsmarkt: wat zijn onze kernopgaven? 5

3. Onze ambities: waar gaan we voor? 6

4. Doelstellingen 2023-2027 8

5. Naar een toekomstbestendige arbeidsmarktdienstverlening in Twente 9

6. Governance 17

7. Randvoorwaardelijk kader voor de herijking 21

8. Hoe verder? De uitvoeringsagenda 21

Bijlage 23

1. De aanleiding: waarom herijken?

De Twentse arbeidsmarkt is volop in beweging. Nog nooit nam de werkgelegenheid in Twente zo sterk toe als in het afgelopen jaar. 10.0000 werkzame personen erbij in een jaar tijd[1]. Een hele prestatie. Deze groei van de werkgelegenheid vraagt om gezamenlijke investeringen zodat werkenden, werkzoekenden en werkgevers zich blijvend kunnen ontwikkelen. Tevens stelt het ons de vraag in hoeverre we leren en werken in Twente betekenisvol kunnen ontwikkelen en laten bijdragen aan de brede welvaart in Twente uitgedrukt in ons Bruto Twents Geluk.

Hiervoor is een heldere strategische agenda nodig met duidelijke ambities en een toekomstbestendige arbeidsmarktmarktdienstverlening. Dienstverlening die goed aansluit bij de vraag en behoefte van werkgevers, werkenden en werkzoekenden in Twente. De huidige dienstverlening sluit nog niet voldoende aan op de behoeften van alle werkenden, werkzoekenden en werkgevers. Werkgevers geven vaak aan dat zij het overzicht kwijtraken in de grote hoeveelheid van loketten, regelingen en subsidies in de regio. Werkenden en werkzoekenden missen vaak een adequate ondersteuning bij de vraag naar omscholing of de overstap naar een andere werkkring. Ook het Ministerie van SZW ziet deze tekortkomingen in de arbeidsmarktdienstverlening en maakt middelen vrij om een herkenbare en toegankelijke arbeidsmarktinfrastructuur voor publieke en private partijen (sociale partners) te creëren. Vorig jaar heeft het Ministerie uitgangspunten geformuleerd voor de hervorming van de arbeidsmarktinfrastructuur.

In het bestuurlijk werkbedrijf is besloten niet te wachten op waar het Rijk mee komt maar in gezamenlijkheid te werken aan een strategische agenda, een betere dienstverlening en een slagvaardige governance[2]. We maken daarbij gebruik van een aantal bouwstenen die we met elkaar in Twente hebben gemaakt zoals de strategische arbeidsmarktanalyse, de tussenevaluatie van het Regionaal Mobiliteitsteam (RMT) en onze visie actielijnen voor een Leven Lang Ontwikkelen

In dit perspectiefdocument schetsen we onze ambities voor de Twentse arbeidsmarkt voor 2023-2027 en geven we aan hoe we de dienstverlening aan werkgevers, werkenden en werkzoekenden in Twente willen verbeteren. Het doel dat we hierbij nastreven is dat we het Bruto Twents Geluk voor onze inwoners willen vergroten. Er ligt derhalve een gezamenlijke opgave om de dienstverlening aan werkgevers, werkenden en werkzoekenden verbeteren. Dit document is tot stand gekomen na diverse gesprekken met stakeholders op het terrein van de arbeidsmarkt in Twente en gesprekken met medewerkers in de uitvoering van de arbeidsmarktdienstverlening.

[1] Twentse Observaties, Twentse werkgelegenheidsontwikkeling 2022, Kennispunt Twente
[2] Kamerbrief van 11 oktober 2022; Uitgangspunten voor de uitbreiding van de arbeidsmarktinfrastructuur

Leeswijzer

We starten met de bouwstenen voor de strategische agenda. Wat zijn de ambities voor de arbeidsmarkt van Twente in de komende jaren? Welke doelstellingen vloeien hieruit voort? Vervolgens schetsen we de organisatie van de dienstverlening en de governance die hierbij past.

Aansluitend gaan we in op de randvoorwoorden voor implementatie en de vervolgstappen.

2. De Twentse arbeidsmarkt: wat zijn onze kernopgaven?

De arbeidsmarkt In Twente laat een dynamiek zien met tal van opgaven die zowel een economische als een maatschappelijke impact hebben. We zien voor de komende periode de volgende kernopgaven voor de Twentse arbeidsmarkt:

Krapte: hoe voorzien we duurzaam in voldoende en kwalitatief personeel in Twente?

De Twentse arbeidsmarkt kenmerkt al een langere tijd door personeelskrapte in vele sectoren. Uit onderzoek van UWV blijkt dat 40% van de werkgevers denkt dat het in 2023 (nog) moeilijker wordt om vacatures te vervullen. De groei van de werkgelegenheid in Nederland zal dit jaar nog licht doorzetten, maar volgend jaar bijna stilvallen, zo voorspelt het UWV. De oorzaken hiervoor liggen volgens het UWV bij de krapte op de arbeidsmarkt en de lagere economische groei[3].

Mede als gevolg van demografische ontwikkelingen is te verwachten dat personeelskrapte een structureel vraagstuk blijft. Deze krapte manifesteert zich in nagenoeg alle sectoren zowel in kwalitatief en kwantitatief opzicht. Deze blijvende krapte vraagt een fundamenteel andere wijze van kijken naar leren, ontwikkelen en werken. Een leven lang ontwikkelen wordt de norm en beschikbare betekenisvolle arbeid de uitdaging.

Verhogen Bruto Twents Geluk: hoe kan arbeid een bijdrage leveren aan de het vergroten van de brede welvaart?

De Twenteboard werkt vanuit de Agenda voor Twente 2023 - 2027 aan het vergroten van het Bruto Twents Geluk. Dat vindt plaats door te investeren in een economie die draait om brede welvaart. Een economie waarin ondernemerschap geen waarde onttrekt, maar waarde creëert: waarde voor mens, natuur en maatschappij. In Twente draait de economie van de toekomst niet alleen om financiële groei, de Twentse economie draait ook om welzijnsbloei. Arbeidsmarktbeleid kan niet los gezien worden van deze ambitie. Werken, ontwikkelen en leren in Twente moeten betekenisvol zijn. De vraag waar we ons voor geplaatst zien, is hoe arbeid een bijdrage kan leveren aan het vergroten van de brede welvaart van de regio.

---

[3] UWV, Arbeidsmarktprognose 2023-2024

Technologische transities: welke impact hebben de technologische transities op de arbeidsmarkt?

De invloed van technologische en maatschappelijke transities zoals robotisering, de energietransitie en kunstmatige intelligentie hebben een grote impact op de arbeidsmarkt. Beroepen verdwijnen en nieuwe beroepen ontstaan. Leven lang ontwikkelen en betekenisvol werk wordt in deze veranderende omgeving steeds belangrijker. Tegelijkertijd kunnen technologische ontwikkelingen verlichting bieden op een krapper wordende arbeidsmarkt en leiden tot een grotere mismatch op de arbeidsmarkt.

Inclusiviteit: hoe zorgen we voor een arbeidsmarkt waarin daadwerkelijk iedereen mee kan doen?

We zien in een toenemende kloof tussen inwoners die wel de aansluiting vinden op de arbeidsmarkt en zij die hier moeite mee hebben. Ondanks de krapte doen nog veel Twentenaren niet mee op de arbeidsmarkt, met name geldt dit voor inwoners met een arbeidsbeperking. Om alle talenten te kunnen inzetten is een inclusieve arbeidsmarkt noodzakelijk. Van belang hierbij is dat iedere inwoner van Twente in staat wordt gesteld een startkwalificatie te behalen. Immers met een startkwalificatie worden de kansen op duurzame participatie op de arbeidsmarkt verhoogd.

Dienstverlening: hoe maken we de dienstverlening eenvoudiger, effectiever en op een menselijke maat?

Op het terrein van arbeidsmarktdienstverlening zijn in de regio vele partijen actief. De ervaringen leert dat de samenhang en focus ontbreken. Het kan en moet meer op de menselijke maat, eenvoudiger en daardoor effectiever. Het ministerie heeft dit ook onderkend en is gekomen met uitgangspunten voor een hervorming van de arbeidsmarktinfrastructuur. In Twente willen we deze vereenvoudiging aangrijpen om een bovenliggende ambitie te realiseren, namelijk een wezenlijke bijdrage aan het Bruto Twents Geluk.

3. Onze ambities: waar gaan we voor?

De hiervoor genoemde uitdagingen en opgaven vragen om heldere keuzes. Wat zijn onze ambities voor de periode 2023-2027?

Vergroten Bruto Twents Geluk

We staan in Twente voor een breed welvaartsbegrip. We drukken dat uit in het Bruto Twents geluk. Gelukkige mensen presteren beter, zowel in hun werk als in hun sociale leven. Samen met partijen in Twente werken we de komende jaren aan het vergroten van het Bruto Twents Geluk. Dit doen we door te investeren in een economie die draait om brede welvaart. Een economie waarin ondernemerschap geen waarde onttrekt, maar waarde creëert: waarde voor mens, natuur en maatschappij. In Twente draait de economie van de toekomst niet alleen om financiële groei, de Twentse economie draait ook om het realiseren van welzijn voor onze inwoners. Dat betekent dat leren en werken ook in het teken komt te staan van het vergroten van het Bruto Twents Geluk. Leren, ontwikkelen en werken moet in Twente betekenisvol zijn voor mens, economie en maatschappij. Programma's en projecten voor bijvoorbeeld talentontwikkeling en het benutten van onbenut talent, toetsen we bij aanvang en tussentijds op hun bijdrage aan de brede welvaart in Twente.

Leren en ontwikkelen centraal

De arbeidsmarkt verandert als gevolg van diverse transities snel. Hierbij hoort een leercultuur die het mogelijk maakt de juiste skills en competenties blijvend te ontwikkelen. We willen ervoor zorgen dat onze inwoners, bedrijven en instellingen zich steeds goed kunnen blijven ontwikkelen qua kennis, vaardigheden en ervaring en een startkwalificatie weten te halen.. Met de plusstatus van het Leerwerkloket, het Twents Fonds voor Vakmanschap en de *Ikbindr-campagne* zijn hier belangrijke stappen in gezet maar er is meer nodig zoals aangegeven in onze visie en agenda voor een leven lang ontwikkelen. Voor de komende periode willen we een stevige infrastructuur in de regio neerzetten op het terrein van leven lang ontwikkelen die toegankelijk is voor werkgevers en onze inwoners (werkenden en werkzoekenden). Onderdeel van deze infrastructuur is een aanbod van loopbaanoriëntatie en begeleiding, scholing en ontwikkeling.

Aantrekken en behoud van talent

Twente positioneert zich als groene, technologische topregio. Het aantrekken en behouden van talent is een belangrijke randvoorwaarde om deze positionering verder te ontwikkelen. In samenhang met de Agenda voor Twente 2023-2027 van de Twenteboard wordt in de komende periode invulling gegeven aan het gezamenlijke Talentenprogramma. Zonder sectoren uit te sluiten wordt gefocussed op de sectoren waar een grote opgave ligt: techniek, ICT en zorg. Ieder talent behouden en ontwikkelen betekent ook dat we het aanbod van onze scholing nog beter weten aan te sluiten op de vraag en het aanbod verder weten te flexibiliseren.

Een duurzame en inclusieve arbeidsmarkt

We staan voor een arbeidsmarkt waarin iedereen meedoet. Mensen met een beperking of afstand tot de arbeidsmarkt krijgen hierbij dezelfde mogelijkheden op een passende baan als mensen zonder beperking. Er is nog steeds veel onbenut talent dat niet participeert. In de komende periode zetten we extra in op het vergroten van de arbeidsparticipatie. Er is een extra pakket van maatregelen nodig om in deze krappe arbeidsmarkt mensen met een arbeidsbeperking de stap te laten maken naar de arbeidsmarkt. De sociaal ontwikkelbedrijven in Twente vervullen hierbij een cruciale rol. Verdere investeringen in inclusieve technologie past bij een technologische topregio. We zetten in op het stimuleren van goed werkgeverschap en een verhoging van de arbeidsproductiviteit door gebruik te maken van slimme technologie die bijdraagt aan betekenisvol werk voor onze inwoners.

Dienstverlening: menselijke maat, ontschot en nabij

Alle inwoners en werkgevers in Twente hebben toegang tot een laagdrempelige en ontschotte dienstverlening waarin zij centraal staan. Dat betekent op regionaal niveau een uitbreiding van onze dienstverlening. Wij willen een dienstverlening die ook is gericht op preventie, met een menselijke maat, waarin een kwalitatief gesprek in een prettige omgeving plaats vindt. Verwijzing vindt via warme overdracht plaats en er geen sprake is van ‘wrong doors’ bij de ketenpartners in de uitvoering van de dienstverlening.

We vinden het belangrijk dat het lerend vermogen in de uitvoering versterkt wordt. Hiervoor organiseren we leernetwerken en maken we gebruik van de ‘lerend evalueren’ op basis van heldere analyses en monitoring.

Samenvattend

In Twente maken we het verschil doordat we naar een arbeidsmarkt streven die draait om brede welvaart. Een arbeidsmarkt waarin iedereen naar vermogen op een duurzame wijze mee kan doen, waar voldoende kwalitatief talent aanwezig voor de huidige en toekomstige vraag naar personeel en waarbij de dienstverlening op menselijke maat georganiseerd is. Ontwikkelen, leren en werken moet in Twente betekenisvol zijn. Betekenisvol in die zin dat leren, ontwikkelen en werken daadwerkelijk bijdragen aan de versterking van brede welvaart in onze regio.

4. Doelstellingen 2023-2027

Op basis van onze ambities hebben wij voor de komende periode 2023-2027 de volgende doelen geformuleerd.

Leren en ontwikkelen

- Alle werkgevers en inwoners in Twente zijn zich bewust van het belang van een leven lang ontwikkelen en 21th century skills en zijn hier actief mee bezig.
- Inwoners van Twente kunnen gebruik maken van gratis loopbaanadvies, skillspass en scholing.

Aantrekken en behoud talent

- We hebben inzicht in de toekomstige regionale arbeidsmarktvraag.
- Op regionaal niveau vindt een toename plaats van uitstroom naar techniek, ICT en zorg en bouw.
- Het Talentprogramma Twenteboard wordt uitgevoerd.

Duurzame en inclusieve arbeidsmarkt

- Het percentage jeugdwerkloosheid in de arbeidsmarktregio neemt jaarlijks af en is lager dan in de rest van Nederland.
- Het aantal inwoners met een startkwalificatie neemt jaarlijks toe en is hoger dan de rest van Nederland.
- Het onbenut arbeidstalent in de arbeidsmarktregio daalt in omvang.
- Het aandeel werkgevers dat medewerkers met een beperking in dienst heeft en inclusief/sociaal onderneemt, neemt jaarlijks toe.

Vergroten Bruto Twents Geluk

- Er is een toetsingskader beschikbaar om de bijdrage van werk aan het Bruto Twents Geluk te monitoren.
- Bij de afweging van programma's wordt bekeken wat de bijdrage is aan het Bruto Twents Geluk.

Dienstverlening

- De dienstverlening is ingericht volgens het 'no wrong door' principe. Werkgevers en inwoners hebben toegang tot laagdrempelige hoogwaardige dienstverlening die nabij is georganiseerd.

Beschikbaar maken van arbeidskwaliteit en – capaciteit

- We leggen de focus op het beschikbaar maken van arbeidskwaliteit door werkgevers aan te spreken op hun bijdrage aan de brede welvaart
- We realiseren arbeidscapaciteit door ons te richten op het realiseren van beschikbare arbeidsuren, door zowel optimaal gebruik te maken van nieuwe technologieën als het zorgdragen voor een dusdanige arbeidskwaliteit dat mensen meer uren willen werken.

Deze doelstellingen zullen worden uitgewerkt in uitvoeringsprogramma's. In deze programma's wordt aangeven op welke wijze deze doelstellingen gerealiseerd zullen worden. Aan het programmabureau van de arbeidsmarktregio Twente wordt gevraagd de vertaling te maken van de doelstellingen naar de uitvoeringsprogramma's. Daarnaast stelt het programmabureau het uitvoeringsprogramma op en draagt zij zorg voor de coördinatie en monitoring van de programma's.

5. Naar een toekomstbestendige arbeidsmarktdienstverlening in Twente

Voor de uitvoering van de bovengenoemde ambities en doelstellingen hebben we in de regio een toekomstbestendige dienstverlening en infrastructuur nodig. Zoals aangeven streven we naar een uitbreiding en herijking van onze arbeidsmarktinfrastructuur. Naast de inrichting van de dienstverlening maakt de governance van de arbeidsmarktregio hier onderdeel van uit. Werkgevers, werkenden en werkzoekenden moeten passende ondersteuning kunnen krijgen vanuit een helder regionaal concept. We werken hierbij met 1 regionaal loket waar vragen tot ondersteuning op verschillende manieren kunnen binnenkomen: digitaal, telefonisch, via een verwijzing of gewoon door 'naar binnen te lopen' bij een vestiging van het Regionaal Werkcentrum Twente.

Bij onze dienstverlening laten we ons leiden door de volgende principes die deel uitmaken van ons dienstverleningsconcept:

5.1 Leidende principes voor de dienstverlening

Regionaal en nabij

We werken met een regionaal loket/ label met regionale afspraken over de kernwaarden, kwaliteit en de wijze van dienstverlening. De uitvoering is zo veel als mogelijk lokaal en nabij georganiseerd.

Eigen regie

We stimuleren de eigen regie van de inwoner op de arbeidsmarkt en ondersteunen de inwoner bij de keuzes die het best aansluiten bij zijn of haar talenten.

Menselijke maat

We richten ons op de individuele inwoner en werkgever met diens unieke kenmerken en omstandigheden. De menselijke maat is leidend voor onze dienstverlening. In complexe situaties waar een reguliere aanpak niet werkt, benutten en creëren we de ruimte voor een aanpak op maat.

No wrong door principe

We laten geen inwoners tussen wal en schip vallen. Inwoners en werkgevers komen op één portal binnen en worden indien nodig effectief doorverwezen ongeacht waar zij zich melden voor ondersteuning.

Integraal

Contact met werkgevers en inwoners zijn geen gescheiden trajecten. We kennen de werkgevers en de inwoner zodanig dat een optimale match tot stand kan komen. We hebben hierbij aandacht voor meerdere leefdomeinen.

Netwerkend en samenwerkend

We werken in de regio intensief samen, zoeken elkaar op en vormen een netwerk van partnership tussen sociale partners, private en publieke bedrijven. We bouwen hierbij voort op de binnen de regio aanwezige voorbeelden.

Kwaliteit

Onze dienstverlening is van hoge kwaliteit. We evalueren regelmatig onze dienstverlening op basis van een ‘lerende praktijk’. We vinden het belangrijk dat cliëntenorganisaties en klantenpanels hierbij betrokken zijn en zetten ervaringsdeskundigheid in.

Vanuit deze leidende principes is de vraag hoe we de dienstverlening willen gaan inrichten. We zorgen voor een herkenbare (digitale) toegangspoort tot de gezamenlijke dienstverlening voor de mensen die een informatie- of ondersteuningsbehoefte hebben. Deze toegangsdeur kan zijn naar één van de partners en de dienstverlening waar de betreffende partner verantwoordelijk voor is. Zo blijft een gemeente verantwoordelijk voor de dienstverlening die aangeboden wordt vanuit haar wettelijke taak voor een bijstandsgerechtigde en het UWV voor een WW-kandidaat. Vakbonden blijven verantwoordelijk voor werkenden (van- werk naar werk- dienstverlening). De overheid neemt geen private verantwoordelijkheid over.
De netwerksamenwerking in onze toegangspoort zorgt ervoor dat inwoners en werkgevers snel bij de juiste dienstverlening terechtkomen. Daarnaast gaan we diensten aanbieden die nu al aangeboden worden door Werkgeversservicepunt (WSP)Twente/ Werkplein Twente, het Doorstroompunt (RMC), het Leerwerkloket (LWL), het Regionaal mobilitieitsteam (RMT), de vakbondshuizen en het Twents Fonds voor Vakmanschap maar dan vanuit een gemeenschappelijk herkenbaar punt.

5.2 Contouren voor Het Werkcentrum Twente

De ambitie is om in Twente een arbeidsmarktinfrastructuur te ontwikkelen waarin werkgevers en inwoners niet verdwalen en tijdig toegang krijgen tot passende ondersteuning. In tegenstelling tot het vormen van één regionaal aanspreekpunt voor werkgevers moet dit ook gelden voor inwoners in Twente. Meer dan nu zal ingezet worden op preventieve dienstverlening om werkloosheid te voorkomen of te verkorten en om mensen duurzaam inzetbaar te houden.

Doel is om In Twente te gaan werken met één herkenbaar label/ (digitaal)loket met een herkenbare naam. Wij kiezen nu voor de werktitel Werkcentrum Twente. Bij dit regionaal loket kunnen werkenden, werkzoekenden en werkgevers uit de regio terecht zonder afspraak voor informatie en advies over werk, mobiliteit, de arbeidsmarkt, werken in de grensregio, scholingsadvies en verdere loopbaanvragen.

Het regionaal Werkcentrum Twente is het uithangbord van het regionaal samenwerkingsverband. Het Werkcentrum ontsluit de dienstverlening naar alle betrokken partijen. Er is sprake van een warme overdracht van de verantwoordelijke partij. In dit kader geldt het no wrong door principe. Omdat nabijheid een leidend principe is van het dienstverleningsconcept is de ambitie om in Twente meerdere vestigingen van het Werkcentrum in te richten. In een vestiging van het Werkcentrum Twente kunnen inwoners en werkgevers, zonder afspraak, op vaste openingstijden binnenlopen. Indien nodig wordt voor de klant een afspraak gemaakt op een ander moment in het Werkcentrum (waarvoor de klant terugkeert), of wordt de klant (warm) doorverwezen.

In een vestiging van het Werkcentrum Twente:

- Kan een inwoner zich oriënteren op zijn eigen talenten en interesses;
- Krijgt een inwoner adequate informatie waar de kansen liggen in de huidige regionale arbeidsmarkt;
- Kan een inwoner en werkgever meer te weten komen over welke scholings-en ontwikkelmogelijkheden zijn;
- Kunnen inwoners advies krijgen over succesvol solliciteren;
- Kan een werkzoekende actuele vacatures vinden;
- Kan een werkgever geholpen worden bij het vinden van nieuwe collega's;
- Kan een inwoners terecht voor loopbaanbegeleiding;
- Kan een inwoner geholpen worden om een passende baan te vinden;
- ….

De bovenstaande lijst is nog niet uitputtend. We willen de huidige segmentering in doelgroepen doorbreken met deze vorm van dienstverlening. Iedereen is derhalve welkom:

Mogelijke klanten	Mogelijke klantvragen
Cevdet uit Almelo. Cevdet heeft een ICT-bedrijf. 	*'Met ondersteuning van het ROZ ben ik vijf jaar geleden begonnen met mijn ICT-bedrijf. Inmiddels heb ik 25 mensen in dienst. Bijna allemaal wonen ze in Twente. Graag bied ik kansen aan inwoners uit Twente voor omscholing en als het wederzijds goed bevalt, bied ik een vaste baan. Ik kom graag in contact met gemotiveerde mensen die belangstelling hebben voor de ICT. Ervaring is geen must. Kunt u mij helpen bij het vinden van kandidaten?'*
Caroline uit Losser zoekt werk maar heeft geen uitkering (nugger) 	*'Na een aantal jaren voor de kinderen te hebben gezorgd, is het tijd om me weer te oriënteren op kansen op de arbeidsmarkt' 'Ik heb een in de zorg gewerkt als verpleegkundige en ben benieuwd wat de mogelijkheden in Twente zijn voor een herintreding zijn"*
Frits uit Rijssen. Frits heeft een WW-uitkering	*'Ik was jaren werkzaam als instellingskok bij een zorginstelling. Vanwege een reorganisatie ben ik mijn baan kwijtgeraakt. Ik ontvang (tijdelijk) een*

	*WW-uitkering, maar ik zoek ik nieuw werk in de horeca als kok maar zijn er ook nog andere mogelijkheden?'*
Hatice Hbo-student uit Hengelo 	*'Ik studeer nu commerciële economie aan de Saxion Hogeschool en wil toch iets anders. Ik ben op zoek naar een meer creatief beroep waar ik werk en scholing kan combineren'. Ik denk bijvoorbeeld aan webdesigner maar wellicht zijn er nog andere mogelijkheden? Ik zoek iemand die me een weg kan helpen met een goed advies'*
Marjolein uit Goor heeft een bijstandsuitkering (Participatiewet) 	*Ik ben Marjolein en woon in Goor en heb al een tijdje een bijstandsuitkering. Ik wil me laten scholen voor een baan in de kinderopvang. Ik hoorde dat hier mogelijkheden zijn voor een werk- en leerplek. Kan ik hiervoor meer informatie krijgen?*
Julia uit Enschede. Julia heeft een WIA-uitkering 	*Ik ben Julia en ondanks mijn arbeidsbeperking kan ik voor een deel werken. Bij het vinden van werk heb ik ondersteuning nodig. Met de juiste voorziening kan ik ander werk doen' Maar waar zijn voor mij mogelijkheden om aan de slag te gaan?*
Jan uit Tubbergen wil een switch in zijn loopbaan (van werk naar werk) 	*'Ondanks mijn vaste contract wil ik een switch in mijn carrière. Ik wil me dan wel laten omscholen maar ik weet niet welke opleiding goed bij me past' Ik zou graag een beroepskeuzetest willen doen'*

Yvonne uit Oldenzaal. Oproepkracht. 	*"Ik ben Yvonne, 26 jaar oud en ik woon in Oldenzaal. Ik werk als oproepkracht bij een drogisterij in Enschede en zou graag met ouderen willen werken in een verzorgingshuis. Wat zijn de mogelijkheden voor mij om me om te scholen richting de zorg?"*

Door deze integrale laagdrempelige vorm van dienstverlening in het Werkcentrum worden de volgende doelen nagestreefd:

- Een groter bereik van de dienstverlening voor inwoners, ook voor hen die geen uitkering of werk hebben;
- Betere samenwerking op het terrein van werkzoekende -en werkgeversdienstverlening;
- Aanboren onbekend arbeidstalent;
- Een betere verbinding met werkgevers;
- Een betere positionering en stimulering van leven lang ontwikkelen;
- Meer kwaliteit van dienstverlening door verbinding tussen verschillende ketenpartners.

Doel is om in de komende periode (2023-2027) in de regio verschillende Werkcentra in te richten op toegankelijke plekken. Dat kan op verschillende locaties en in samenwerking met verschillende netwerkpartijen maar ook met bijvoorbeeld een openbaar toegankelijke locatie als de openbare bibliotheek.

Gezien de diversiteit van vragen werken in de Werkcentra adviseurs/consulenten die goed op de hoogte zijn van de leer- en werkmogelijkheden in Twente en in staat zijn een loopbaanoriënterend gesprek te voeren. Het zijn generalisten op het terrein van arbeidsmarktdienstverlening die veelal dit combineren met specialistische expertise (T-shape professional). Voor deze functie zal een profielschets worden opgesteld. Bemensing van de centra vindt plaats door de netwerkpartijen zoals gemeenten, UWV, vakbonden en de bestaande uitvoeringsorganisaties. Doorverwijzing vindt plaats naar één van de netwerkpartijen als er sprake is van een complexere ondersteuningsvraag dan wel er sprake is van een wettelijke verantwoordelijkheid van een van de netwerkpartijen en er een plan moeten worden opgesteld voor het vinden van werk.

5.3 Verbinding tussen lichte, basisdienstverlening en intensieve /specialistische dienstverlening

We onderscheiden drie vormen van dienstverlening richting inwoners en werkgevers: de lichte dienstverlening, de basisdienstverlening en de meer specialistische dienstverlening. Bij lichte dienstverlening gaat om een eenduidige hulpvraag waarbij in korte termijn een antwoord beschikbaar is of een adequate verwijzing. Bij basisdienstverlening is er sprake van een inhoudelijke hulpvraag met kortdurende ondersteuning. Tenslotte gaat het bij specialistische dienstverlening om complexere hulpvragen waarbij veelal langdurige ondersteuning, meestal ook basis van wetgeving, aan de orde is.

Belangrijk is dat er een goede verbinding bestaat tussen de lichte en basisdienstverlening vanuit het Werkcentrum en de intensieve en specialistische dienstverlening door de netwerkpartners. Gemeenten en het UWV werken op basis van wetgevende taken die veelal intensieve en specialistische dienstverlening vergen. In het kader van deze wetgevende taken hebben zij ook een eigen basisdienstverlening. Bevoegdheden die verbonden zijn aan deze wettelijke taken blijven bij deze uitvoeringsorganisaties. Door de samenwerking en bundeling van de expertise in het Werkcentrum verwachten we dat de dienstverlening richting onze inwoners en werkgevers verbeterd kan worden.

Van belang is dat er een gezamenlijke menukaart is van diensten en instrumenten waar iedere netwerkpartner een eigen bijdrage aan levert aan de arbeidsmarktdienstverlening in de regio. De volgende functionaliteiten zijn regionaal beschikbaar in het Werkcentrum:

- arbeidsbemiddeling, personeelsvoorziening & nazorg;
- werkgeversdienstverlening
- re-integratiedienstverlening: versterken arbeidsmarktpositie (met inzet van scholingsinstrumenten) en versterken sollicitatievaardigheden;
- het organiseren van transitiepaden/loopbaanpaden voor overstap naar (ander) werk;
- verstrekken van arbeidsmarktinformatie: ontwikkelingen, ontsluiten en in kaart brengen van aanbod, in kaart brengen (toekomstige) vraag;
- loopbaanbegeleiding waaronder informatie & advies over ontwikkel- en scholingsmogelijkheden en subsidieregelingen;
- Verstrekken van (informatie over) voorzieningen, inzet instrumenten en verstrekken subsidies (scholingscheques/vouchers)
- Doorverwijzen naar (schuld)hulpverlening en/of maatschappelijke organisaties

Veel van deze functionaliteiten kunnen worden aangeboden vanuit de lichte en basisdienstverlening vanuit het Werkcentrum. Echter daarnaast zal een vorm van intensieve en specialistische dienstverlening worden aangeboden die onder andere bestaat uit:

- Dienstverlening bij complexere ondersteuningsvragen bijvoorbeeld inkomens en schuldenproblematiek, arbeidsjuridische dienstverlening;
- Langdurige dienstverlening en dienstverlening door verschillende netwerkpartners bijvoorbeeld door een gemeente en het Werkcentrum bijvoorbeeld bij inburgering of inschakeling van inwoners met een arbeidsbeperking.

Het basispakket aan dienstverlening dat wordt aangeboden door Werkcentrum Twente zal in de volgende fase nader worden uitgewerkt.

Aan de hand van twee hierboven weergegeven vragen van inwoners en werkgevers laten we zien hoe de verbinding in de praktijk kan plaats vinden:



“Ik ben Cevdet, geboren en getogen in Almelo. Met ondersteuning van het ROZ ben ik vijf jaar geleden begonnen met mijn ICT-bedrijf. Inmiddels heb ik 50 mensen in dienst. Bijna allemaal wonen ze in Twente. Graag bied ik kansen aan inwoners uit Twente voor omscholing en als het wederzijds goed bevalt, bied ik een vaste baan. Ik kom graag in contact met gemotiveerde mensen die belangstelling hebben voor de ICT. Ervaring is geen must. Kunt u mij helpen bij het vinden van kandidaten?’

‘Welkom Cevdet in het Werkcentrum Twente. Mooi dat u kansen wil bieden aan mensen die in de ICT willen gaan werken. We hebben directe aansluiting tot mensen die op zoek zijn naar werk. Graag maak ik een profiel van uw bedrijf en de mogelijkheden die u te bieden heeft aan scholing en werkervaring. We hebben ook de mogelijkheid om met het ROC samen te werken voor het vinden van kandidaten. U kunt via onze sociale mediakanalen en via onze Werkcentra een video van een uw bedrijf presenteren en de mogelijkheden die u heeft voor omscholing. Daarnaast zullen we zorgen voor een contactpersoon die u ondersteunt bij het vinden van kandidaten’.



“Ik ben Yvonne, 26 jaar oud en ik woon in Oldenzaal. Ik werk als oproepkracht bij een drogisterij in Enschede en zou graag met ouderen willen werken in een verzorgingshuis. Wat zijn de mogelijkheden voor mij om me om te scholen richting de zorg?”

“Goedemorgen Yvonne, ik ben Hans, consulent bij het Werkcentrum Twente. Mooi dat je wil omscholen naar de zorg. Heb je al een beeld wat de mogelijkheden in de zorg? Ik kan je allereerst een video laten zien wat het werk in een verzorgingshuis inhoudt en welke functies er zijn. Als de video bekeken hebt, kun je voor jezelf eens via onze Talentenwand bekijken of datgene wat de zorg vraagt ook daadwerkelijk bij me past. Ik kan je vervolgens wat vertellen over de scholingsmogelijkheden in de zorg in de regio Twente en hoe die ook deels gefinancierd kunnen worden door het Twents Fonds voor Vakmanschap. Ik kan vervolgens een afspraak met je regelen om een aanvraag in te dienen voor omscholing’

Als gevolg van het aanbieden van de lichte en basisdienstverlening in het Werkcentrum zullen bestaande werkprocessen herijkt moeten worden. De verbinding tussen de lichte dienstverlening, de basisdienstverlening en de intensieve dienstverlening zullen leiden tot integratie aan de voorkant van het proces maar ook verder in het proces van dienstverlening. Conform datgene wat door de Minister in de Kamerbrief van 11 oktober 2022 is aangekondigd zullen de huidige regionale samenwerkingsverbanden - het regionale mobiliteitsteam, het Werkplein/ WSP Twente en het Leerwerkloket in het nieuwe samenwerkingsverband Werkcentrum Twente opgaan, zodat zij niet meer als afzonderlijke loketten blijven bestaan. Er ontstaat zo een nieuw samenwerkingsverband van waaruit de basisdienstverlening en de intensieve en specialistische dienstverlening georganiseerd kan worden.

Voor een toekomstbestendige dienstverlening is het van belang dat het nieuwe samenwerkingsverband beschikt over:

- een geïntegreerd ICT-systeem voor bestanduitwisseling en klantvolgsystemen;
- één budgettair kader door het bundelen van middelen;
- een geharmoniseerd regelingen/instrumentenpakket (regionale menukaart);
- een heldere governance, management- en ondersteuningsstructuur.

6. Governance

De nieuwe inrichting van de dienstverlening vraagt ook om een herziening van de bestaande governancestructuur in de regio. Eerder heeft het kabinet aangegeven dat de huidige (financiële) verantwoordelijkheid voor dienstverlening aan werkenden en werkzoekenden intact blijft om opgebouwde expertise te waarborgen en te voorkomen dat de overheid private verantwoordelijkheid overneemt. Sociale partners blijven verantwoordelijk voor werkenden, UWV en gemeenten voor niet-werkenden. Sociale partners, UWV en gemeenten werken daarbij samen met onderwijsinstellingen en SBB binnen de bestaande infrastructuur voor praktijkleren in het mbo.

De huidige governance van het regionale arbeidsmarktbeleid in Twente bestaat uit de volgende bestuurlijke overleggen:

1. Portefeuillehoudersoverleg Arbeidsmarkt (PHA) is vooral gericht op uitvoering van de Suwi -regelgeving en werken gemeenten en UWV samen ten aanzien van bijvoorbeeld de uitvoering van de Participatiewet, SROI, inburgering en volwasseneducatie

2. Het Bestuurlijk Werkbedrijf is vooral gericht op taken waar we samenwerken voor de brede arbeidsmarktagenda.

3. De Twente Board is vooral gericht op het Talentpact (inclusief techniekpact) en de investeringsagenda's Agenda voor Twente en de Regiodeal.

Daarnaast zijn er nog diverse stuurgroepen met een sectorale invalshoek (Stuurgroep Zorg & Welzijn), projectmatige invalshoek (Stuurgroep GGZ – gemeenten) of de aansturing van een uitvoeringsorganisatie zoals bijvoorbeeld het Leerwerkloket (ROC, UWV, gemeente).

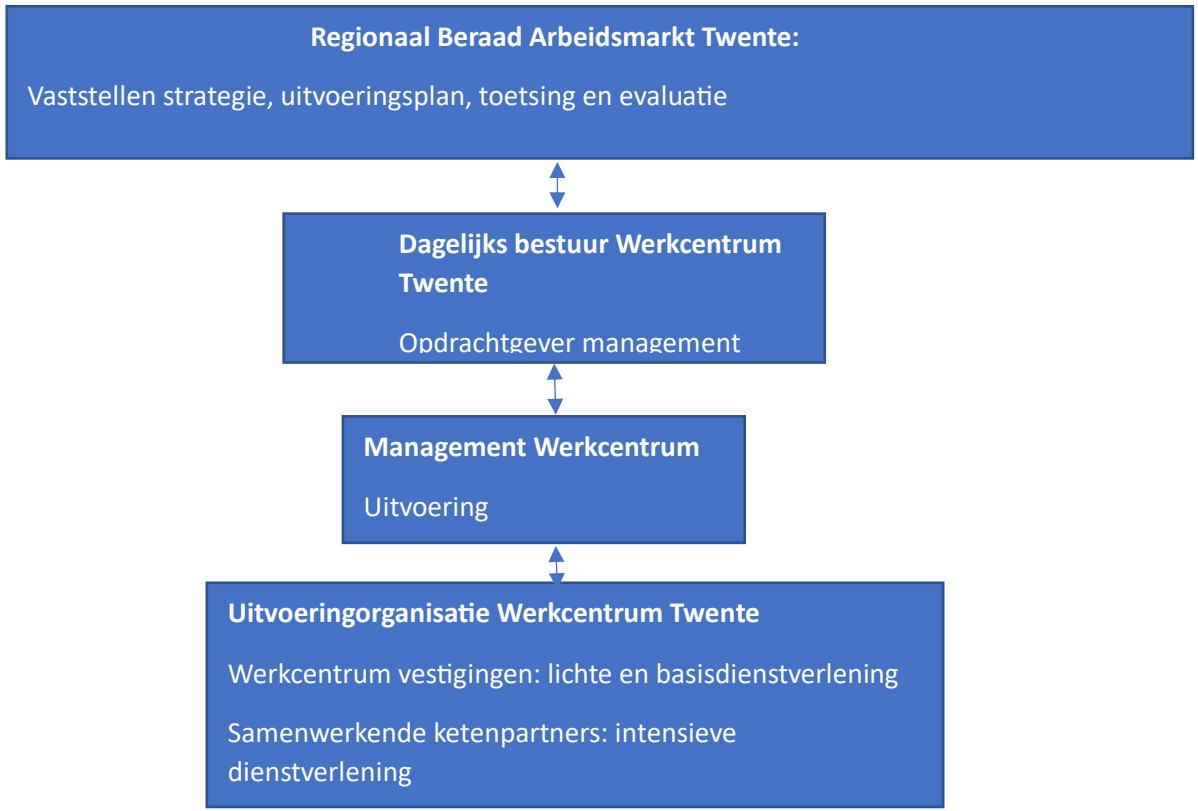
6.1. Herijking governance

De introductie van het Werkcentrum Twente impliceert een herijking van de bestaande governanecestructuur. Het kabinet streeft naar één governance- en ondersteuningsstructuur voor de afstemming en de coördinatie van de regionale arbeidsmarktdienstverlening.

De verwachting is dat het huidige bestuurlijk werkbedrijf omgevormd wordt tot een regionaal beraad waarin de 14 Twentse gemeenten, de sociale partners, UWV, SBB en onderwijsinstellingen zijn vertegenwoordigd. De gemeente Enschede heeft als centrumgemeente de functionele regie. Het regionaal beraad stelt de regionale agenda vast en maakt afspraken over de invulling van de dienstverlening: het uitvoeringsplan. De partijen die in het regionaal beraad vertegenwoordigd zijn, kunnen andere regionale arbeidsmarktpartijen, zoals private partijen en sociaal ontwikkelbedrijven in een adviesrol betrekken bij besluitvorming. Om de verbinding met het economische programma goed te borgen, zal de verbinding tussen het regionaal beraad en de Twenteboard zowel op bestuurlijk als op het niveau van het programmabureau worden geïntensiveerd. Doel is om meer in duo-verband programma te ontwikkelen en uit te voeren.

Voor de slagkracht van de governance is het wenselijk te komen tot een dagelijks bestuur en een regionaal management met directieve bevoegdheden en die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening van het Werkcentrum Twente. Het dagelijks bestuur is opdrachtgever van het regionaal management en stelt de randvoorwaarden voor de uitvoering van de dienstverlening. Belangrijk onderdeel dat op basis van een overeenkomst de ketenpartners formatie inbrengen in het Werkcentrum Twente.

In een organogram kan dit als volgt worden weergegeven:


Regionaal Beraad Arbeidsmarkt Twente:
Vaststellen strategie, uitvoeringsplan, toetsing en evaluatie
Dagelijks bestuur Werkcentrum Twente
Opdrachtgever management
Management Werkcentrum
Uitvoering
Uitvoeringorganisatie Werkcentrum Twente
Werkcentrum vestigingen: lichte en basisdienstverlening
Samenwerkende ketenpartners: intensieve dienstverlening

6.2 Samenwerken en netwerksturing volgens de ‘rizoombenadering’

Samenwerken is bij de realisatie van het arbeidsmarktbeleid van groot belang. Echter samenwerken is geen doel op zich. Het vraagt om gerichte sturing (regievoering) op basis van doelen en de wijze van dienstverlening. De verbinding tussen het bestuur (opdrachtgeverschap) en de uitvoering zal versterkt worden door het aanstellen van opdrachtnemer/manager uitvoering.

Hierbij willen we in Twente werken volgens de principes van de ‘rizoombenadering’, zoals deze zich in het openbaar bestuur begint af te tekenen. Een rizoom is een ondergronds wortelstelsel zonder centraal punt en geldt als metafoor voor onze huidige netwerksamenleving. In het rizoom werken netwerken samen aan het realiseren van doelen in het maatschappelijke domein. De arbeidsmarkt kent ook tal van netwerken die op verschillende manieren samenwerken.

Bij deze benadering van netwerksturing gaat het om een goede balans te vinden tussen loslaten en sturen. Tussen vertrouwen en ruimte geven aan maatschappelijk/ondernemersinitiatief enerzijds en voorwaarden scheppen en kaders stellen waar nodig anderzijds. Publieke doelen zijn niet het enige doel waar alles om draait in een proces van co-creatie. Bij het vinden van deze balans tussen ruimte geven en kaders stellen is het van belang heel duidelijk te zijn naar elkaar over positie, uitgangspunten, waarden en belangen. Een mooi voorbeeld van deze vorm van deze rizoom-netwerksturing is de wijze hoe het sociaal ondernemerschap zich ontwikkeld in de regio. Vanuit de samenleving zelf, in allerlei vormen. Van coöperaties tot nieuwe ZZP-netwerken. De overheid geeft kaders maar vormt niet het centrale punt.

Verbindingen aangaan, creativiteit, oog voor de loop van samenwerkingsverbanden, procesmanagement, het zoeken naar onverwachte ontmoetingen en het productief maken van verbindingen tussen partijen zijn competenties die steeds belangrijker gaan worden bij deze netwerksturing, ook in het arbeidsmarktbeleid. Dat betekent voor professionals handelingsruimte, beoordelingsvermogen, strategisch inzicht en politiek-bestuurlijke gevoeligheid.

In leernetwerken voor bestuurders en professionals willen we aandacht besteden aan de ontwikkeling van de principes van de ‘rizoombenadering’.

7. Randvoorwaardelijk kader voor de herijking

Zoals aangegeven is voor de herijking van het arbeidsmarktbeleid het noodzakelijk dat de bestuurlijke structuur en organisatie van de uitvoering aangepast wordt (transitie). Aansluitend zal gewerkt moeten worden aan de transformatie: het op een andere manier van werken waar de verandering ook direct merkbaar wordt voor inwoners en werkgevers

De herijking vraagt om een gedegen aanpak waarbij de volgende aspecten als randvoorwaardelijk genoemd kunnen worden:

- Bestuurlijk commitment over de ambities, doelen en inrichting van de dienstverlening en governance. Van belang is dat door de netwerkpartners vanuit een gemeenschappelijk regionaal perspectief wordt gedacht en gehandeld;
- Bestuurlijk commitment om de bestaande uitvoeringsorganisaties met hun functionaliteiten samen te voegen in een nieuw Werkcentrum
- Bestuurlijke regie en leiderschap om de transitie van de noodzakelijke kaders te voorzien;
- Een helder transitieplan met een kwartiermaker(s) die ruimte krijgt/krijgen om het nieuwe samenwerkingsverband Werkcentrum Twente met haar dienstverlening vorm te geven. Hierbij is het van belang goed in verbinding te blijven met de landelijke kaders;
- Een helder programmamanagement voor de verschillende arbeidsmarktprogramma's;
- Het inrichten van een leeromgeving: leernetwerken voor de implementatie van de dienstverlening vanuit het Werkcentrum en de verbinding met de netwerkpartners;
- Een transitiebudget om de transitie ook waar te kunnen maken.

8. Hoe verder? De uitvoeringsagenda

Van belang is dat we na vaststelling van het perspectiefdocument voortvarend beginnen met de nadere uitwerking en de implementatie. Hiervoor zal een uitvoeringsagenda opgesteld moeten worden, waarin de volgende stappen zijn opgenomen:

1. Het formuleren van een heldere opdracht voor de samenvoeging van de bestaande uitvoeringsorganisaties (Wsp, LWL, RMT en Twents Fonds) in een nieuw Werkcentrum (8 september)
2. Vaststellen van het perspectiefdocument (4 oktober)
3. Het formuleren van een arbeidsmarktprogramma door het programmabureau van de arbeidsmarktregio in samenwerking met het vooroverleg van het bestuurlijk werkbedrijf als uitvoering van de strategische agenda. (Najaar 2023/begin 2024)
4. Opstellen van het transitieplan voor de ontwikkeling van het Werkcentrum Twente (najaar 2023/ begin 2024)

Bijlage

Samenstelling bestuurlijke kopgroep

Arjan Kampman, voorzitter
Albert van Winden, Ondernemend Twente, MKB-Twente
Yvonne Bijenhof, ROC van Twente
Jos ter Haar, SBB
Hans Hupkes, FNV
Jan Willem te Dorsthorst, UWV
Clemens Gloudi, Arbeidsmarktregio Twente

Procesbegeleiding

Mark de Lat
Bert Otten