Uitvoeringsplan SUWI 2022-2023

Arbeidsmarktregio Regio Zwolle

In samenwerking met de gemeenten, UWV Werkbedrijf Regio Zwolle

tot stand gekomen – definitieve versie – Zwolle – januari 2022

Inhoudsopgave

Inleiding 3
1. Regio Zwolle 4
2. Arbeidsmarktanalyse Regio Zwolle 5
3. Visie, missie en doelen 6
4. WSP Regio Zwolle - gezamenlijk aanspreekpunt voor werkgever 9
5. Informatie en advies 11
6. Instrumenten en voorzieningen 12
7. Werkprocessen 13
8. Activiteiten 14
9. Verbinding werkzoekendendienstverlening, partners en leven lang ontwikkelen 16
10. Monitoring 17
11. Evaluatie en bijstelling uitvoeringsplan SUWI 18
12. Begroting 2022 - 2023 19
Bijlage 1. Contouren communicatieplan 20

Inleiding

In de arbeidsmarktregio Regio Zwolle wordt samengewerkt in de gezamenlijke regionale werkgeversdienstverlening. Dit is een wettelijke verplichting, vastgelegd in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI). SUWI draagt gemeenten en UWV al langer op om met één gezicht naar werkgevers op te treden, waarbij zij gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor registratie van werkzoekenden en vacatures. Het Rijk heeft de ambitie om nog steviger in te zetten op de herkenbaarheid, vindbaarheid en bereikbaarheid van de publieke werkgeversdienstverlening / verschillende werkgeversservicepunten voor werkgevers. Uiteindelijk is het doel om tot een sterke en gezamenlijke werkgeversdienstverlening te komen die niet meer weg te denken is. Om dit doel te bereiken is per 1 januari 2021 het Besluit SUWI en de regeling SUWI gewijzigd. Eén van de wijzigingen houdt in dat arbeidsmarktregio's een uitvoeringsplan SUWI dienen op te stellen. In dit uitvoeringsplan SUWI geven we enerzijds invulling aan de verplichting die vanuit wet- en regelgeving volgt en anderzijds benutten we het uitvoeringsplan om de bestaande regionale werkgeversdienstverlening verder aan te scherpen en te duiden.

1. Regio Zwolle

Regio Zwolle bruist. Van energie, bedrijvigheid, van creativiteit en optimisme. Dat zie je aan onze economische groei, de levendigheid van de centra en aan de inspiratie binnen de samenwerking. De regio versterkt het hart van de Nederlandse economie en heeft de potentie om door te groeien naar de economische hoofdstructuur / 4e economische regio van Nederland. Ons sterke mkb, met veel toegewijde familiebedrijven, is hierin de drijvende kracht. De regio kent een diepgewortelde traditie van samenwerking tussen overheden, maatschappelijke organisaties, bedrijven en onderwijsinstellingen. Samenwerking en vertrouwen, verantwoordelijkheid nemen en aanpakken zijn in het DNA van de regio verankerd.

Samenwerkende partijen
In de arbeidsmarktregio Zwolle werken per 1-1-2022 15 gemeenten en UWV Werkbedrijf samen aan het realiseren van een eenduidige werkgevers- en werkzoekendendienstverlening, het harmoniseren van instrumenten en het ervoor zorgdragen dat zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans krijgen op die arbeidsmarkt. Deelnemende gemeenten zijn: Zwolle, Steenwijkerland, Meppel, Westerveld, Staphorst, Hardenberg, Ommen, Raalte, Dalfsen, Zwartewaterland, Kampen, Hattem, Oldebroek, Elburg, Nunspeet. Gemeente Zwolle is de centrumgemeente en voert regie. De samenwerkende gemeenten werken vanuit een lichte netwerkstructuur samen met UWV Werkbedrijf Regio Zwolle. In de regio zijn zeven SW, arbeids- en ontwikkelbedrijven actief, te weten: TIEM, Impact, Noordwestgroep, Larcom, Reestmond, Inclusief Groep en Stichting Werk Raalte. De arbeidsmarktregio Zwolle maakt actief onderdeel uit van de economische samenwerking in de Regio Zwolle,[1] bestaande uit 22 gemeenten, vier provincies, (beroeps)onderwijs (acht mbo- en vier hbo-instellingen) en sociale partners (werkgevers- en werknemersorganisaties). Hierdoor werken we intensief samen met de aangrenzende arbeidsmarktregio's Drenthe, Flevoland en Stedendriehoek & Noordwest Veluwe. Onderstaand een korte uiteenzetting van de belangrijkste kenmerken aan de samenwerking in de arbeidsmarktregio Zwolle.

Waar werken de partijen in samen?
De gemeenten en UWV Werkbedrijf werken samen aan:

- Gezamenlijk aanspreekpunt voor werkgevers in de regio (WSP Regio Zwolle)
- Gezamenlijk uitvoeringsplan voor dit WSP met daarin een basispakket voor publieke werkgeversdienstverlening:
    - Passende kandidaten voordragen voor werkgevers
    - Nazorg leveren aan de kandidaten en werkgevers
    - Voorlichting en advies geven over de werkgeversinstrumenten en belastingvoordelen
    - Adviseren over het organiseren van werk en creëren van functies
    - Arbeidsmarktinformatie bieden
- Gezamenlijke zorg voor de monitoring van de kwaliteit van de werkgeversdienstverlening.
- Doorontwikkeling van de werkgeversdienstverlening in samenwerking met VNO-NCW Regio Zwolle, MKB Nederland Regio Zwolle en Kennispoort – vanuit de Regio Zwolle Brigade. Waarbij het accent ook ligt op bredere personeelsvraagstukken bij ondernemers als van werk naar werk en leven lang ontwikkelen.

[1] Zie voor meer informatie over de Regio Zwolle: www.regiozwolle.info

2. Arbeidsmarktanalyse Regio Zwolle

Het uitbreken van de coronapandemie in Nederland in het voorjaar van 2020 en de daaropvolgende overheidsmaatregelen, hebben grote invloed op de economie en de arbeidsmarkt. De economie kromp in het begin fors, maar herstelde zich in de loop van 2020. In het 2e kwartaal van 2021 was de economie weer op of zelfs boven het niveau van voor de coronacrisis.
Op de arbeidsmarkt waren de effecten uiteindelijk niet zo groot:

- de werkgelegenheid daalde maar weinig
- de werkloosheid steeg niet (fors)
- het aantal uitkeringen bleef laag

Tussen bedrijven, beroepen en sectoren zijn wel grote verschillen in de mate waarin zij getroffen zijn. Steunmaatregelen hebben tijdens de coronacrisis voor een overbrugging van de werkgelegenheid gezorgd.

Arbeidsmarkt in Regio Zwolle herstelt
Door de veerkracht van de Nederlandse economie en de eerste versoepelingen van de coronamaatregelen trok de economie vanaf het tweede kwartaal van 2021 aan. Maar er blijven ook onzekerheden. De economische groei werkt door op de arbeidsmarkt van Regio Zwolle. Dit is terug te zien in:

- Het aantal openstaande vacatures. Met bijna 9.400 openstaande vacatures eind tweede kwartaal 2021 is het aantal inmiddels boven het niveau van voor de coronacrisis.
- Het aantal werknemersbanen. De verwachting is dat in de periode 2021-2022 het aantal werknemersbanen in de regio met 3.300 toeneemt. Dit is een groei van 1,3%. Bij de uitzendbureaus en in de horeca en kwamen er de meeste banen bij, terwijl bijvoorbeeld in de financiële diensten nog banen verdwenen.

Het aantal beschikbare mensen in de regio, voor zover geregistreerd, blijft groot en bevat personen met verschillende uitkeringen en achtergronden.

Weer krapte op de arbeidsmarkt en op hoger niveau dan voor coronacrisis
Begin 2020, voor de coronacrisis uitbrak, was de arbeidsmarkt in Regio Zwolle krap: aan de ene kant stonden er veel vacatures open en aan de andere kant was weinig geschikt personeel beschikbaar. Door de coronacrisis vond er een grote omslag plaats. De arbeidsmarktspanning kon in de rest van 2020 getypeerd worden als 'gemiddeld': de vraag naar en het aanbod van arbeidskrachten waren redelijk met elkaar in evenwicht.

De toename van het aantal openstaande vacatures zorgde ervoor dat in het eerste kwartaal van 2021 weer sprake was van krapte. In het tweede kwartaal nam de krapte verder toe. Er zijn wel verschillen tussen de beroepsklassen. Voor creatieve & taalkundige beroepen is de arbeidsmarkt nog gemiddeld. Beroepsklassen met een zeer krappe arbeidsmarkt zijn onder andere:

- ICT-beroepen
- Technische beroepen
- Openbaar bestuur, veiligheid en juridische beroepen
- Agrarische beroepen

Door de vergrijzing in Regio Zwolle wordt verwacht dat krapte de komende jaren een structureel probleem blijft. Sectorspecifieke ontwikkelingen, zoals de energietransitie, kunnen leiden tot een verdere toename van krapte.[2]

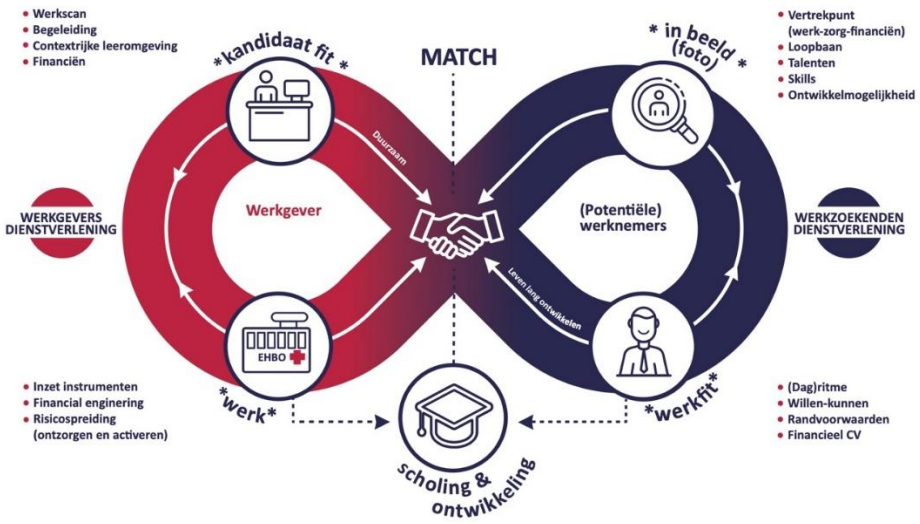
Inclusie
Regio Zwolle behoort tot de top-3[3] van arbeidsmarktregio's in Nederland die werk maken van het realiseren van de banenafspraak. Daarmee toont de regio haar cultuur in noaberschap: goed zorgen voor ook de mensen met een kwetsbare positie en grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

[2] Regio in Beeld. Regio Zwolle, UWV (november 2021), via: https://www.werk.nl/imagesdxa/regio_in_beeld_2021_regiozwolle_tcm95-434318.pdf
[3] Voor meer informatie:https://www.werk.nl/arbeidsmarktinformatie/dashboards/banenafspraak.

3. Visie, missie en doelen

Visie
Het is de ambitie van Regio Zwolle om de vierde economische topregio van Nederland te worden en daarmee de economische hoofdstructuur van Nederland te completeren. Het is onze ambitie om de groei van de regio 'duurzaam verantwoord' te maken en om de enorme groei, die de regio haar kracht geeft, te structureren en te verduurzamen, zodat we er ook op de lange termijn de baten van ondervinden. Daarmee investeren we in een veerkrachtige regio: wendbaar op grote transitieopgaven, weerbaar daar waar maatschappelijke vraagstukken opgepakt moeten worden. Duurzaam, klimaatbestendig, sociaal sterk en innovatief groeien gaat niet alleen om het Bruto Nationaal Product, maar ook om het Bruto Nationaal Geluk. Economische en ruimtelijke groei gaan hand in hand met de versterking van welvaart en welzijn van onze regio. Hierin willen we investeren. We willen daarbij niet alleen vooruitgang zien in de statistieken, waarbij we gebruik maken van open data die beschikbaar is voor ondernemers en inwoners, maar ook dat inwoners en ondernemers daadwerkelijk verschil merken en voelen. Daardoor verminderen we de kwetsbaarheid van het economisch verdienmodel en versterken we het innovatief vermogen van het bestaande mkb. Door nieuwe vormen van bedrijvigheid aan te trekken en te stimuleren, voegen we waarde toe aan de economie, met een zo'n klein mogelijke ecologische voetafdruk voor het milieu. Met als resultaat een hernieuwde economie, een toekomstbestendige arbeidsmarkt en een klimaatbestendige schaalsprong in balans tussen stad en land. Het WSP sluit hierop aan door bij te dragen aan het inclusief ondernemen in onze regio, waarbij iedereen kan participeren en zich kan ontwikkelen. Ongeacht waar de persoon vandaan komt. De actualiteit op de arbeidsmarkt maakt dat werkgevers ook met meerdere vraagstukken staan op het gebied van continuïteit van de onderneming in relatie tot personeel. Er is structureel schaarste van personeel in bepaalde sectoren. In 2022 voorzien de uitvoerende partijen een doorontwikkeling in de werkgeversdienstverlening gericht op een bredere werkgeversbenadering waarbij de beste match gerealiseerd wordt.

Missie
In de arbeidsmarktregio Zwolle werken we aan een toekomstbestendige en inclusieve arbeidsmarkt waarbij ieder talent telt. Gezamenlijk jagen we de inclusieve arbeidsmarkt aan door werkgevers te ondersteunen bij het creëren van kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en hen uiteindelijk zicht op (duurzaam) werk te bieden. Hierbij wordt een win-win gecreëerd voor werkgevers en werkzoekenden. De vraag van de werkgever staat bij ons centraal. Wij willen als samenwerkende organisaties voor de werkgevers in de regio Zwolle de logische partner zijn voor personeelsvraagstukken (in-, door- en uitstroom). Door het investeren in onze relaties met werkgevers in de regio willen we komen tot een inclusieve arbeidsmarkt waarbij we zoveel mogelijk kansen creëren voor alle werkzoekenden uit de verschillende doelgroepen in de regio om hun droom te realiseren om in eigen inkomen te voorzien, ergens bij te horen, van toegevoegde waarde te zijn en zich te ontwikkelen.



Doelen

Onderdeel	Doelen
Werkgeversdienstverlening	Het marktaandeel van het WSP stijgt van 55% naar 65% t.o.v. 2021 van het huidige bestand aan werkgevers geregistreerd in WBS. De klanttevredenheid is een 7,5 gemiddeld per jaar, waarbij tenminste 275 werkgevers uit de Regio Zwolle hebben gereageerd op de vragenlijst.
	Bestendigen van bestaande relaties met werkgevers (intensiveren van de relatie en daarmee duurzame partnerschappen), verhogen van het aantal actieve werkgevers dat het WSP weet te vinden in prioritaire sectoren (marktaandeel) en dienstverlening voor nieuwe werkgevers in de regio. Kandidaat fit: Klaar voor kandidaat, in dit geval staat niet het werk, maar de kandidaat centraal. Werkgever en kandidaat hebben een klik, waardoor de werkgever bereid is om de kandidaat een baan te bieden ondanks dat diegene niet alle benodigde kennis en vaardigheden bezit. De werkgever heeft de motivatie, het perspectief, de mogelijkheden en de vaardigheden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen. Directe plaatsing is mogelijk door de werkomstandigheden voor zover nodig op de kandidaat aan te passen, mogelijkheden tot ontwikkeling te bieden en intern de organisatie op orde te hebben. In deze situatie werken werkgever en overheid doorgaans nauwgezet samen om de plaatsing duurzaam te maken.
Werkzoekendendienstverlening	Alle werkfitte kandidaten zijn in beeld en digitaal ontsloten. Gezamenlijk inzetten op in beeld hebben en houden van het kandidatenbestand: waarbij alle werkzoekenden die werkfit zijn worden digitaal worden ontsloten en via een eenduidige werkwijze worden vastlegt. Professionaliseren van klantmanagers door in te zetten op inzicht op het voeren van goede talent- en ontwikkelgesprekken, integrale kijkwijze naar multi-problematiek en transparant maken van werkfit – ontwikkelingsmogelijkheden. Aansluiten op de landelijke ontwikkelingen gericht op het uitwisselen van matchinggegevens (VUM).
Harmoniseren van instrumenten	De harmonisatie instrumenten en uniformeren van werkprocessen een kwalitatief betere en effectievere dienstverlening realiseren. Wat leidt tot een eenduidige diensteverlening aan werkzoekende en werkgevers. Binnen de Arbeidsmarkregio maken we gebruik van de digitale instrumentengids Dennis, waarin op één oogopslag zien welke lokale, regionale en landelijke instrumenten op het gebied van werkgeversdienstverlening van toepassing zijn voor een specifieke werkzoekende. Doel is niet alleen harmonisatie op papier maar ook harmonisatie in de praktijk.
Matching (meer kandidaten aan het werk)	Eind 2023 heeft het WSP 1.200 matches gerealiseerd. WSP zet zich in voor duurzame inzetbaarheid. Dit betekent continuïteit in werk. We staan voor: de beste kandidaat op de juiste plek, ongeacht waar de kandidaat vandaan komt! Doelstellingen dienen door het uitvoeringsteam concreet gemaakt te worden.
	Werkend vanuit beleidsprogramma's, projecten en aandachtsgebieden in samenwerkingsverbanden als: GGZ, nieuwkomers, leren en werken, RMAT, Actieteam Jeugd & Werk, HCA en overige projecten.

Voor wie gaat het WSP Regio Zwolle aan de slag?

Het WSP werkt voor alle werkgevers in de arbeidsmarktregio Regio Zwolle. We kiezen ervoor om accent aan te brengen op het behouden van bestaande relaties met werkgevers, intensiveren van de relatie en daarmee duurzame partnerschappen te creëren. Wij richten ons op werkgevers die inclusie hoog in het vaandel hebben of willen krijgen.

Het WSP gaat aan de slag voor ondernemers die door Covid-19 vraagstukken hebben met het personeel (van werk naar werk) en groei- en krimp sectoren. Dit doen zij in samenwerking binnen de Regio Zwolle Brigade en is daarmee onderdeel van de regionale crisis- en herstel aanpak. In 2022 wordt deze dienstverlening gecontinueerd en gemonitord. Onderdeel van deze wijze van werken is het lokaal werken aan het versterken van bereik van ondernemers. WSP zet haar expertise op personeel vraagstukken en de brede werkgeversdienstverlening in.

Sectorale samenwerking is van belang. Daar waar vraag en aanbod samenkomen. In de Regio Zwolle bloeien meer dan 350 initiatieven in publiek – private samenwerking in sectoren. Grote samenwerkingen, maar ook kleine effectieve projecten. De sectortafels van de HCA realiseren een netwerk van werkgevers en brengen in beeld welke projecten er zijn. Met als doel deze te ontsluiten. Daar waar witte vlekken zijn is het mogelijk om gezamenlijk projecten te ontwikkelen. Ieder sectortafel heeft een netwerkregisseur en een netwerk van werkgevers. Van belang is dat het WSP hier goed op aanhaakt en gericht met elkaar samenwerken. Sectortafels zijn: Techniek & Energietransitie, Transport & Logistiek, Bouw, Zorg & Welzijn, Creatieve Industrie, E-Commerce & IT, Agri & Food, Kind & Educatie en Vrijetijdseconomie. Hiertoe worden in 2022 concrete afspraken gemaakt hoe de samenwerking verder vormgegeven wordt.

Ook kan ieder nieuw te vestigen bedrijf in onze regio rekenen op een warm welkom vanuit het WSP. Een intensieve samenwerking met de collega's van economische zaken is daar voor rand voorwaardelijk. De mate van dienstverlening kan verschillen per bedrijf. Afhankelijk van de bedrijfsgrootte in aantal medewerkers en het hebben van stafmedewerkers, zal het midden- en kleinbedrijf meer aandacht van ons ontvangen.

Wij hechten veel belang aan de lokale leefomgeving en herkenbaarheid. Onze adviseurs zijn bekend in de gemeenten waar zij werken. Zij treffen de werkgevers op de netwerkbijeenkomsten, het spreekwoordelijke voetbal en schoolplein. Door deze persoonlijke benadering komen we dichter bij de leefwereld van de werkgever en kunnen zijn vraag nog beter duiden.

Samenvattend:
- Koesteren bestaande relaties
- Onderhouden en bouwen van duurzame partnerschappen
- Inclusie als drijfveer omarmen
- Sectoren met veel vraag proactief benaderen
- Nieuwe bedrijven in Regio Zwolle een warm welkom heten
- Kleinbedrijf extra aandacht geven

In het team van adviseurs werken generalisten en kunnen iedere werkgever bedienen. Om de generalist te ondersteunen kennen we binnen het team van adviseurs specialisten op branche en onderwerp. Bij onderwerpen kun je denken aan verbinding met Start route, HARRIE Training, Open Hiring en landelijke convenanten.

4. WSP Regio Zwolle - gezamenlijk aanspreekpunt voor werkgever

Waarvoor staat het WSP Regio Zwolle?
Het werkgeversservicepunt is het platform voor publieke dienstverlening richting werkgevers en het stimuleren van inclusief werkgeverschap in de arbeidsmarktregio Zwolle. Het is de opdracht en ambitie van het WSP om te dienen als adviescentrum voor werkgevers, waarbij de focus ligt op het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt. Het zoeken en matchen op vacatures komt aan de orde in gesprekken die het WSP met werkgevers voert, maar de dienstverlening gaat verder dan dat. In de praktijk is er vaak sprake van een mismatch tussen kandidaat en vacature. Het is de uitdaging voor het WSP om die mismatch samen met werkgevers te overbruggen. De mismatch snijdt aan beide kanten. Enerzijds is het van belang om werkgevers te spiegelen dat in een krappe arbeidsmarkt wensen en verlangens getoetst moeten worden aan de realiteit van beschikbaarheid van mensen. Aan de andere kant is het ook de kunst om werk passend te maken door het anders te organiseren. Het WSP kan bijvoorbeeld werkgevers adviseren over hoe zij werkzaamheden anders kunnen organiseren om ook werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen. Daarbij kan gedacht worden aan bepaalde eenvoudige en routinematige werkzaamheden die uit bestaande banen gelicht worden.

Wat doet het WSP Regio Zwolle in de basis?
Het WSP bemiddelt inwoners naar de arbeidsmarkt op het moment dat zij werkfit zijn. In een deel van de gevallen kan een werkzoekende regulier aan de slag gaan bij een werkgever, maar in andere gevallen is het wenselijk om gebruik te maken van werkgeversinstrumenten. Werkgeversinstrumenten zijn er enerzijds voor bedoeld om het laatste gat te dichten tussen vraag en aanbod van personeel en anderzijds om de verminderde loonwaarde te compenseren. Het WSP streeft ernaar om op termijn toe te werken naar het vergroten van eenduidigheid in administratief, inhoudelijk en organisatorisch opzicht. Verder kan het WSP wijzen op de belastingvoordelen of subsidies die mogelijk zijn voor werkgevers en hen daarbij ondersteunen er ook daadwerkelijk gebruik van te maken. Hierbij kan gedacht worden aan loonkostenvoordelen (LKV) en lage inkomensvoordelen (LIV). In de bijlage staat een opsomming van de instrumenten en belastingvoordelen die het WSP kan inzetten. Het uitgangspunt is dat de instrumenten zoveel mogelijk tijdelijk worden ingezet en op maat van de kandidaat. We werken vanuit de bedoeling en dat betekent dat de kandidaat en de mate van de afstand tot de arbeidsmarkt en/of verminderde loonwaarde leidend zijn voor de inzet van de instrumenten.

Hoe werkt dit in de praktijk uit?
WSP Regio Zwolle werkt vanuit een lichte netwerkstructuur, met oog voor balans tussen het WSP en de eigen organisatie en hun individuele opdracht. Het WSP gebruikt sinds de oprichting al de naam WSP Regio Zwolle, WSP heeft en eigen website en huisstijl-handboek ontwikkeld: www.wspregiozwolle.nl. De medewerkers van het WSP gebruiken de communicatiemiddelen van het WSP, waaronder één handtekening en visitekaartje. Deze afspraken zijn vastgelegd in de "Basis op orde", een set van 13 afspraken. Het WSP is het gezamenlijke aanspreekpunt voor werkgevers. Hierdoor kan de werkgever rekenen op een dienstverlening die aansluit bij zijn wensen, in overeenstemming met de propositie (Behoefte, Belofte, Benefits en Bewijs) die is afgestemd met de werkgeversorganisaties.

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

- Een korte reactietermijn: als de werkgever om contact vraagt, reageert het WSP binnen 24 uur op werkdagen.
- Binnen 3 werkdagen wordt aanbod voorgesteld of een vervolgafspraak gemaakt.
- Duidelijkheid over de accounthouder: de werkgever heeft één hoofd-accounthouder bij het WSP en een of meerdere sub-accounthouders. De werkgever is leidend. Indien meerdere contactpersonen gewenst zijn, voeren wij dit uit.
- Consequent relatiebeheer: contactmomenten en afspraken worden geregistreerd in het WBS.
- Eenduidige en herkenbare uitstraling:
    - De naam van het WSP is: WSP Regio Zwolle
    - Het centrale telefoonnummer van het WSP is: 038-7001205
    - Het algemene e-mailadres is: info@wspregiozwolle.nl
    - Iedere medewerker gebruikt het eigen e-mailadres van zijn moederorganisatie.
    - Iedere medewerker heeft een identieke automatische handtekening die is opgemaakt in de WSP-huisstijl.
    - De regio Zwolle heeft door de lichte netwerkstructuur geen manager WSP. Er is een Chef de mission aangesteld. Deze functionaris werkt nauw samen met het MT van

de regio Zwolle. De medewerkers die namens het WSP in contact zijn met werkgevers gebruiken hun eigen functietitel.

Via de meest recente Klantgerichtheidsmonitor (september 2021) van de Programmaraad meten wij de werkgeverstevredenheid. De laatste meeting kregen wij de waardering 7,4. Een stijging ten opzichte van de meting voorafgaand aan deze van bijna een half punt. Het aantal respondenten bedroeg 51 (Bron: Regiorapport Monitor Werkgeverstevredenheid).Tevens sturen we actief op de NPS (Netpromoterscore n.a.v. invoer WBS).

Hoe gaan we de markt benaderen?
Er wordt op een heldere, eenduidige manier gecommuniceerd richting werkgevers. Dit wordt ondersteund door het huisstijlhandboek, te vinden via het intranet van de medewerkers van het WSP. In het eerste kwartaal van 2022 wordt een actieplan ontwikkeld op basis van de gestelde kaders in dit plan. Daarna volgt in het tweede kwartaal een nadere uitwerking van het marketing en communicatieplan. Dit is een coproductie tussen het WSP Regio Zwolle en de projectleider communicatie van het programmateam van Regio Zwolle – Arbeidsmarkt. In bijlage 1 treft u de contouren van het communicatieplan, zoals deze t.z.t ingevuld wordt.

Wat zijn de kritische randvoorwaarden voor een succesvol WSP in de arbeidsmarktregio Zwolle?
Cruciaal in het succes van het WSP en het behalen van bovengenoemde doelstellingen zijn de volgende randvoorwaarden.

1) Randvoorwaarde 1: Basis op orde
   De Basis op Orde, de set van 13 samenwerkingsafspraken, is geen doel op zich maar een middel om de doelstellingen te kunnen realiseren. Daarom worden de afspraken wel gemonitord door de Chef de Mission, in samenwerking met Platform Werk.
2) Randvoorwaarde 2: Kandidaat in beeld
   Het succes van het WSP Regio Zwolle is afhankelijk van een goede werkzoekendendienstverlening. Een goede werkzoekendendienstverlening heeft alle kandidaten in beeld op de wijze waarop werkgevers werven en selecteren. De essentiële informatie en de kenmerken die relevant zijn voor een snelle en een goede match zijn in beeld. Het arbeids- en ontwikkelpotentieel van de kandidaat zijn bekend en op uniforme wijze vastgelegd in een digitaal systeem. Daarnaast investeren we in de ontwikkeling van de kandidaten. Wij dagen de werkzoekendendienstverlening uit om in 2023 de totale groep banenafspraak en werkfitte kandidaten 100% transparant te hebben. Een aanpak om dit te bereiken wordt uitgewerkt.
3) Randvoorwaarde 3: Verkennen doorontwikkeling WSP
   Het WSP werkt vanuit een lichte netwerkstructuur zonder managerial aansturing. Dit heeft voordelen en nadelen. In 2022 is de verwachting dat dit nader onderzocht wordt en verkend wordt wat de mogelijkheden zijn om het WSP door te ontwikkelen. Onderdeel van deze verkenning zijn: 1) wijze van organiseren, 2)positionering WSP, 3) management en sturing en 4) financiën. De uitkomsten van de verkenning en de verkenning zelf worden begeleid door een commissie met leden van het AO en MT.

5. Informatie en advies

Wat is de basisdienstverlening van het WSP?
Het WSP geeft informatie en advies aan de werkgever. Verplicht zijn:

- Advies over de inzet van instrumenten en voorzieningen, inclusief bijbehorende voorwaarden.
- Advies over specifieke instrumenten en voorzieningen voor de werkgever en de werknemer bij een plaatsing en informatie over de daarbij behorende wet- en regelgeving.
- Advies over het zodanig organiseren van werk dat de werkgever werkplekken kan aanbieden aan mensen met een arbeidsbeperking.
- Informatie over de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt in de regio.

Daarnaast kan het WSP andere vormen van informatie en advies geven, zoals:

- Advies over maatschappelijk verantwoord ondernemen met de nadruk op de P van 'people'.
- Advies over leven lang ontwikkelen, leerwerktrajecten en branche specifieke arrangementen (in samenwerking met de sectortafels HCA Regio Zwolle).
- Advies over het beleid voor 'social return on investment' (SROI).
- Advies over de mogelijkheden van flexibele inzet van mensen via bijvoorbeeld detachering en payrolling.
- Advies over de specifieke dienstverlening van de regionale SW, arbeids- en ontwikkelbedrijven in Regio Zwolle.

De arbeidsmarktregio zet deze vormen van informatie en advies voor werkgevers in:
Online en offline events, bezoeken, website, socials, print.

Waar zet het WSP als partner nog extra op in?
Het WSP is partner in de uitvoering van o.a. (niet uitputtend):

- Regio Zwolle Brigade – samenwerking met Kennispoort, VNO-NCW Regio Zwolle en MKB Nederland Regio Zwolle gericht op de crisis- en herstelaanpak voor ondernemers in 2022.
- Human Capital Agenda – via de sectorale aanpak werkt het WSP samen met de netwerkregisseurs aan de doelstelling inclusiviteit en beschikbaarheid (snelle routering van werkzoekenden).
- Aanpak Jeugd & Werk – kansen creëren voor stages, leerbanen, werkervaringsplaatsen en banen voor jongeren tot 27 jaar.
- Aanpak Nieuwkomers – gericht op het ondersteunen van statushouders en nieuwkomers in hun zoektocht naar een geschikte werkplek.
- Expertisepunt Social Return on Investment met deelnemende gemeenten, provincie Overijssel en het Waterschap.
- Samenwerking met private arbeidsbemiddelaars.

6. Instrumenten en voorzieningen

Vanuit de opdracht om instrumenten en processen transparant te maken voor werkgevers en waar mogelijk te harmoniseren, is Regio Zwolle een pilotregio voor de ontwikkeling van een digitale instrumentengids, genaamd Dennis. Met deze gids is in één oogopslag te zien welke lokale, regionale en landelijke instrumenten op het gebied van werkgeversdienstverlening van toepassing zijn voor een specifieke werkzoekende. Naast dat de regio Zwolle zijn instrumenten geharmoniseerd heeft, is de regio op dit moment bezig om de werkprocessen daar waar kan te uniformeren. De instrumenten en voorzieningen die regio Zwolle inzet zijn te vinden op https://www.instrumentengids-dennis.nl

7. Werkprocessen

Als regionaal gecoördineerde werkgeversdienstverlening namens 15 gemeenten en UWV, willen we een sterk doelgericht netwerk vormen, dat stakeholders verbindt, motiveert en beweegt. Dit doen we vanuit een wettelijke opgave om werkzoekenden in hun zoektocht te ondersteunen. De waardenpropositie van WSP is een concrete uitwerking van de positionering waarmee we 'onze klanten' (de werkgevers) voor 'ons aanbod' (de werkzoekenden) proberen te winnen. De propositie is uitgewerkt aan de hand van de vier B's: *Behoefte, Belofte, Benefits, Bewijs.* Deze propositie is afgestemd met onze partner VNO NCW Midden en MKB Regio Zwolle.

Behoefte
De dienstverlening van WSP Regio Zwolle is gericht op beantwoorden van de behoefte van de werkgevers. De vragen zijn te verdelen in zes categorieën:

- Direct matchen van vraag en aanbod.
- Inzicht en kennis m.b.t. het aanbod werkzoekenden, met hun arbeids- en ontwikkelpotentieel.
- Inzicht en kennis van de werkgevers, de dienstverlening/producten, de processen en de sector.
- Voorlichting over de inzet van instrumenten en financiële regelingen, ter ondersteuning van een duurzame match.
- De behoefte aan cijfers en trends over de arbeidsmarkt.
- Verwijzen naar en verbinden aan andere partijen (en loketten) in het kader van aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt.

Belofte
De belofte is wat wij als WSP gezamenlijk bieden aan dienstverlening. Dit is waar we om bekend staan en werkgevers bij ons aankloppen. Wij zetten ons in om deze 'basis' voortdurend op orde te hebben en te houden:

- Eén aanspreekpunt: de werkgever wordt bediend door één aanspreekpunt (tenzij hij anders wenst), die regie houdt, informeert over het proces, kosten en eventuele risico's.
- Vraagformulering: adviseurs WSP zijn in staat om samen met de werkgever de vraag naar personeel, waar WSP zich op richt, zo te formuleren dat deze aansluit op het brede aanbod werkzoekenden, al dan niet ondersteund met faciliteiten. Het werk staat centraal.
- Subsidie A-Z: adviseurs WSP beschikken over kennis van ondersteunende instrumenten en financiële regelingen of verwijzen passend door.
- Ontwikkeltrajecten en arrangementen: vanuit de vraagformulering worden ontwikkeltrajecten en arrangementen voorgesteld om te komen tot een match in nauwe samenwerking met werkgevers.
- Opvolging en zorgvuldigheid: adviseurs WSP hanteren een werkwijze waarin voortgangsbewaking op afspraken is vastgelegd. Na het eerste contact reageren adviseurs WSP binnen 3 werkdagen over de voortgang.
- We bieden nazorg na het realiseren van een match, bedoeld om de werkgever te ontzorgen en uitval van kandidaten te voorkomen.
- Kandidaat in beeld: in samenwerking met de medewerkers werkzoekendendienstverlening, daagt het WSP de werkzoekendendienstverlening uit om de essentiële informatie van het aanbod werkzoekenden volledig en actueel in beeld te hebben en te houden, met behulp van een digitaal systeem, dat sub-regionaal en regionaal ontsloten wordt.
- Professionele snelheid in handelen: onze servicelevels zijn opgenomen in de afsprakenset 'Basis op orde'.

Benefits | Beleving
De meerwaarde van deze samenwerking als partners is het realiseren van arbeidskansen. WSP ondersteunt werkgevers om werkzoekenden die niet zelfstandig hun weg vinden naar de arbeidsmarkt een kans te bieden. Voor de werkzoekende betekent het een nieuwe (leer)werkplek, voor de werkgever een waardevolle aanvulling op zijn personeel.

Bewijs
We willen transparant zijn in het bewijs dat WSP werkt. We delen succesverhalen en drukken resultaten zowel kwalitatief als kwantitatief uit. In het volgende hoofdstuk gaan we hier verder op in. Het MT houdt vinger aan de pols op de voortgang en realisatie van de doelstellingen.

8. Activiteiten

De activiteiten zijn opgedeeld in vier onderdelen, te weten marktbewerkingsplan (sales), aanbod transparant (inkoop), professionalisering van het team (HR) en communicatie. De activiteiten, wat de inzet globaal is op de activiteit, wanneer we starten met de activiteit en wie de aanjager en/of uitvoerder is, zijn benoemd.

1. Marktbewerkingsstrategie (sales)
Jaarlijks wordt een marktbewerkingsstrategie ontwikkeld en vastgesteld. Dit is gericht op bereiken van een overeenkomst tussen onze klant (de werkgever) en ons aanbod: de werkzoekende die naar werk kan worden bemiddeld. We willen onze dienstverlening zo inrichten dat de klant tevreden is, en vaker terugkomt. De marktbewerkingsstrategie wordt in voortaan jaarlijks in november herijkt, na het uitbrengen van Regio in Beeld en de actuele maandrapportage van UWV Werkbedrijf, uitgebracht. De afstemmingslijn is bottom-up: ontwikkeld met accountmanagers en vastgesteld door het MT. Een samenvatting wordt gedeeld in het portefeuillehouders overleg Regio Zwolle en het bestuurlijk overleg van het Werkbedrijf Regio Zwolle. We kiezen voor een accent op het behouden van tevreden klanten. Het huidige marktaandeel wordt geschat tussen de 55% en 63%. De voorgenomen activiteiten en keuzes in bewerkingsstrategie dragen hieraan bij. Onderwerpen die hierin een plaats hebben zijn marktsegmentatie, account/sectoraanpak, Decision Making Unit (DMU[4])en het aanjagen van marktontwikkeling. Sleutel tot het succes van de marktbewerking is, naast de eigen inzet, de samenwerking met afdeling Ruimte - nieuw te vestigen ondernemingen - en Economische Zaken - relaties met werkgevers. Portefeuillehouders kunnen ingangen creëren en daarmee kansen voor het ontwikkelen van nieuwe, of versterkte partnerschappen. VNO NCW Midden en MKB Regio Zwolle willen hierin ook een belangrijke rol spelen.

Duurzame partnerschappen
In onze bewerkingsstrategie kiezen we voor inzet op duurzame partnerschappen, met partners die net dat stapje extra zetten. We hechten waarde aan bestaande relaties en zien mogelijkheden voor het intensiveren van de samenwerking. Daarbij kiezen we specifiek voor de werkgevers waar we de laatste zes maanden een kandidaat hebben geplaatst. Het versterken van deze partnerschappen doen we door zorgvuldige 'aftersales', relatiegeschenken als dank voor de samenwerking en PR voor goed presterende, sociale ondernemingen in de lokale krant en op LinkedIn. Diverse platformen (zoals Regio Connect) en bedrijvenkringen kunnen hierin een instrumentele functie vervullen.

Leven lang ontwikkelen
Leven lang ontwikkelen, in de vorm van leerwerktrajecten vormen een belangrijk onderdeel van de duurzame partnerschappen. Samen met het programma Leren en Werken, onze partners bij Regio-opleiders en lokale aanbieders zorgen we voor antwoord op de vraag van de werkgever of groep van werkgevers in een bepaalde sector. We sluiten aan op het ontwikkelpotentieel van ons aanbod. Waar nodig bieden de arbeidsontwikkelbedrijven in de regio hun dienstverlening, zoals leerlijnen, aanleren van werknemersvaardigheden en het ontdekken van de ontwikkel- en arbeidspotentieel van de kandidaten aan.

Publiek Private Samenwerking
Het WSP werkt regionaal en sub-regionaal in publiek–private samenwerkingsverbanden. Dit is een gelijkwaardige relatie met in veel gevallen uitzendbureaus, via met name overkoepelende organisaties ABU en NBBU. Deze samenwerking wordt concreet vormgegeven in netwerken: ontmoetingen tussen uitzenders en werkzoekenden tot en met arrangementen en convenanten ten aanzien van doelgroepenplaatsingen. Transparant handelen over en weer is hierin noodzakelijk en bewezen. Het landelijk Servicepuntflex draagt hieraan bij.

Marktaandeel
We investeren ook in vergroting van het marktaandeel door te kijken waar zich kansen voordoen, in een regio gekenmerkt door (kleine) MKB-ondernemingen. De focus ligt daarbij op:
- Prioritaire sectoren: Bouw, Horeca & Recreatie, Techniek & Productie, Transport & Logistiek en Zorg &Welzijn.

[4] Een DMU is een groep mensen die onderdeel uitmaken van de besluitvorming rondom bepaalde aankopen. DMU staat voor Decision Making Unit en wordt vaak genoemd als factor om rekening mee te houden bij aankoopprocessen.

- Werkgevers uit de top 15 van grootste werkgevers per individuele gemeente.
- Werkgevers met laaggeschoold werk.

2. Aanbod in beeld (transparantie werkzoekenden)
De verbinding, samenwerking en afstemming met werkzoekendendienstverlening is van cruciaal belang en bepaalt het succes. Aangezien we zelf geen invloed hebben op het aanbod, kunnen we het niet volledig afstemmen op de wensen van de klant. Het WSP kan wel kansen en ontwikkelmogelijkheden zien, waardoor de match er toch kan komen. Het vraagt van de klant een andere manier van kijken: van 'werkfitte kandidaten' naar 'kandidaat fitte' ondernemingen. Vanuit onze 'verkopende' rol kunnen we hierin een waardevolle rol spelen: voor werkzoekende en werkgever. Het is onze opdracht om deze mensen zo snel mogelijk naar werk te bemiddelen.
Voor het succesvol uitvoeren van het Inkoopplan is van groot belang dat het aanbod goed in beeld is. Transparantie in Sonar, of een ander (gezamenlijk) systeem, is een basisprincipe voor de werkzoekendendienstverlening. Daarbij gaat het niet alleen over de klassieke criteria van 'werving en selectie', maar juist ook over soft skills, affiniteiten, taaksoorten en ontwikkelpotentieel van de kandidaat. Door afstemming tussen werkgevers- en werkzoekendendienstverlening kan registratie worden beperkt tot alleen de essentiële informatie: de kenmerken die relevant zijn voor een snelle en een goede match.
We investeren verder in een integrale aanpak gericht op de beste match, waarbij we onnodige concurrentie tussen doelgroepen voorkomen. We brengen de adviezen van de rapportage Banenafspraak ten uitvoer en werken aan een handig subsidieoverzicht voor professionals, die ook wordt bijgehouden. Kansen op de arbeidsmarkt worden rechtstreeks bij werkzoekenden in beeld gebracht en we organiseren, in afstemming op de sectoractie, een werkzoekendenactie. Daar waar wij kansen zien, adviseren wij om ontwikkeltrajecten en arrangementen in te zetten.

3. Professionalisering van team (HR)
Het WSP Regio Zwolle is voortdurend in beweging. Covid-19 heeft aangetoond dat het van belang is om flexibel te zijn en in te spelen op de actualiteit. De dienstverlening is voortdurend in ontwikkeling. Om dit succesvol te kunnen uitvoeren, is blijvende aandacht voor professionalisering nodig van zowel de werkgevers- als de werkzoekendendienstverlening, omdat ze elkaar direct beïnvloeden en intensief samen moeten werken. Goede communicatie - 'eenzelfde taal' - met betrekking tot competenties en daarmee aansluiting op vacatures, is cruciaal om tot matching te komen. In een professionaliseringsplan worden concrete voorstellen opgenomen voor professionalisering van de accountmanagers en betrokken professionals. Deze voorstellen beperken zich niet alleen tot de uitvoering van het WSP. Hierin staat vergroten van vakmanschap centraal. Het WSP is blijvend in ontwikkeling en als team 'maken' we het WSP. We opereren regionaal en dat vraagt om ontmoeting en verbinding, kennisdeling die aan harmonisering en een uniforme werkwijze bijdraagt. Het is de plek voor gesprekken over taakopvatting, teambuilding, deskundigheidsbevordering en het afstemmen van werkprocessen. In het tweede kwartaal van 2022 wordt een professionaliseringsplan opgesteld die deels gefinancierd wordt vanuit regionaal budget en deels vanuit de moederorganisaties van de accountmanagers.

4. Communicatie
Communicatie gaat in feite over promotie en positionering van het WSP Regio Zwolle. In dit plan zijn activiteiten opgenomen die bijdragen aan de herkenbaarheid van het WSP en aan de informatievoorziening, zowel intern als extern. We proberen daarnaast zoveel als mogelijk aan te sluiten bij (publieks)evenementen.

9. Verbinding werkzoekendendienstverlening, partners en leven lang ontwikkelen

Wij werken samen met:

Onderdeel	Doelen
Werkzoekendendienstverlening	Optimaliseren van de samenwerking met de klantmanagers om sneller tot een optimale match te komen passend bij de vraag van werkgevers.
RMAT	Verbeteren van de samenwerking met het RMAT (regionaal mobiliteits- en actieteam)gericht op het ondersteunen van werknemers in de zoektocht van werk naar werk.
Collega arbeidsmarktregio's en werkbedrijven	Verbeteren en versterken van de samenwerking met collega arbeidsmarktregio's en werkbedrijven, om zo de inwoners van de Regio Zwolle (22 gemeenten) beter te bedienen. De WW gerechtigden hebben zich tot het UWV in de desbetreffende arbeidsmarktregio te richten.
Leren en werken Regio Zwolle	Samen met het Leerwerkloket Regio Zwolle geven we, vanuit het WSP, invulling aan leerwerktrajecten. Deze leerwerktrajecten zijn digitaal ontsloten via EVA. Naast de invulling van leerwerktrajecten wordt eveneens gekeken naar de *financial engineering* van de arrangementen, activiteiten en projecten.
SBB	Om volwaardig invulling te geven aan Praktijkleren binnen de Regio Zwolle wordt, vanuit de reguliere dienstverlening en de crisis- en herstelaanpak, intensief samengewerkt met het SBB.
Zwolse8	In Regio Zwolle zijn dertien reguliere mbo- en hbo-instellingen aangesloten bij het samenwerkingsverband. De acht Zwolse instellingen zijn bestuurlijk verbonden in de Z8. Met de overige instellingen worden goede contacten onderhouden waarbij de instellingen als gezamenlijkheid worden vertegenwoordigd in de Economic Board Regio Zwolle (EBRZ). De regionale mbo- en hbo-onderwijsinstellingen hebben een voortrekkersrol in het praktisch toepassen van kennis. Dit doen de instellingen met vak- en kenniswerkers en door een nauwe samenwerking tussen ondernemers, overheid en onderwijs. Het mbo en hbo in Regio Zwolle investeert in deze vak- en kenniswerkers. Zowel via jongeren die gaan studeren aan het mbo of hbo in Regio Zwolle, als professionals die bij-, op- of omgeschoold willen worden. Zo heeft het Zwolse onderwijs Regio Opleiders opgericht, een coöperatie waar het werkveld de scholingsvragen uit de regio kan neerleggen voor werkenden/werkzoekenden. De regionale onderwijsinstellingen hebben ook een goede aansluiting op de zogeheten sectortafels van de Human Capital Agenda. Projecten van de Zwolse8 zijn Regio Opleiders en de Start Route.

10. Monitoring

Sinds 2019 worden de leden van de lichte netwerkstructuur eens per vier weken geïnformeerd over de voortgang met betrekking tot het uitvoeringsplan SUWI. Dit continueren we in 2022-2023:

- Aantal opgehaalde arbeidsplaatsen
- Aantal ingevulde arbeidsplaatsen
- Aantal ingetrokken arbeidsplaatsen met reden
- Aantal geplaatste kandidaten
- Vervulde arbeidsplaatsen op woonplaats kandidaat
- Vervulde arbeidsplaatsen op vestigingsplaats werkgever
- Aantal contacten met werkgevers inclusief het aantal nieuwe contacten

Twee keer per jaar wordt het portefeuillehouders overleg en het bestuurlijk overleg van het Werkbedrijf Regio Zwolle over de voortgang geïnformeerd.

Bron voor deze rapportage zijn de applicaties SONAR en WBS in UWV Portaal. De Arbeidsmarktregio Regio Zwolle volgt nauwlettend de ontwikkelingen op Work It, omdat dit invloed heeft op vorm van monitoring.

11. Evaluatie en bijstelling uitvoeringsplan SUWI

De colleges van B&W van de gemeenten in regio stellen samen met UWV Werkbedrijf het uitvoeringsplan vast. Logisch dat zij ook verantwoordelijk zijn voor de evaluatie, zodat op basis daarvan het nieuwe uitvoeringsplan voor het jaar daarop kan worden geformuleerd. Centrumgemeente Zwolle voert hier regie op vanuit het Programmabureau Regio Zwolle – arbeidsmarkt. Het uitvoeringsplan wordt voor het eind van het jaar geëvalueerd door de samenwerkende partijen middels een interview, digitale enquête en werksessie met AO en MT. Deze evaluatie gebeurt aan de hand van input vanuit de accountmanagers, monitoringsrapportages en het klanttevredenheidsonderzoek. Jaarlijks geschiet dit voor 1 december en vindt vaststelling van de aanpak plaats in de colleges van B&W in januari van het jaar daarop. De planning kan in overleg met het AO worden bijgesteld.

In 2022 wordt een verkenning uitgevoerd naar de doorontwikkeling en wijze van organiseren van het WSP. De uitkomsten van de verkenning worden in het derde kwartaal van 2022 gedeeld waarna besluitvorming voor de bijstelling van het uitvoeringsplan SUWI in het vierde kwartaal van 2022 geschiet. Onderdeel van de bijstelling is de organisatievorm, sturing en financiën van het WSP Regio Zwolle.

12. Begroting 2022 - 2023

Het WSP Regio Zwolle, communicatie, activiteiten en de professionals met betrekking tot de Vliegende Brigade – werkzoekende dienstverlening zijn tot december 2021 gefinancierd vanuit tijdelijke middelen. In 2022 wordt gezocht naar dekking voor de volgende kosten:

Onderdeel	Begroot budget
Chef de mission – regisseur WSP Regio Zwolle	90.000 euro
Projectleider communicatie	35.000 euro
Activiteitenbudget (vier kwartaal budgetten a 1.500 euro)	6.000 euro
Professionalisering WSP	7.500 euro
Totaal	138.500 euro

Vanaf 2023 is de intentie dat het WSP qua financiering wordt ingezet met regionaal budget waarbij de partijen bijdragen. De inzet van accountmanagers is in kind via de leverende partners. In samenwerking met het AO wordt dit nader uitgezocht en ontwikkeld. Besluitvorming over dit budget vindt plaats in het eerste kwartaal van 2022.

Bijlage 1. Contouren communicatieplan

Een communicatieplan. Waarom?

- Vereist voor effectieve communicatie met doelgroepen.
- Schept orde in communicatie bij doelgroepen/doelstellingen.
- Helpt prioriteiten te stellen en die aan anderen uit te leggen.
- Zorgt voor logische samenhang binnen communicatie-uitingen.
- Maakt communicatiemiddelen effectiever: vooraf gedefinieerd.
- Helpt WSP-ers met uitvoering communicatie.
- Helpt om eigen visie helder te krijgen en te ontwikkelen.
- Geeft handvatten voor heldere aanpak.

Een communicatieplan is nuttig, zo niet onmisbaar voor een professionele uitoefening van de functie accountmanager/adviseur. Een communicatieplan dwingt tot helderheid.

Communicatiedoelstellingen

Beïnvloeden alle doelgroepen ten aanzien van:

- Kennis Informeren. Geef inzicht in wat WSP doet, wat het merk inhoudt, welke diensten worden verleend, wat een probleem, oorzaak of oplossing is. Kennis is informatie-uitwisseling.
- Houding Beïnvloeden doelgroepen hoe zij tegenover organisatie, dienstverlening, merk staan. Deze houding kan negatief, neutraal of positief zijn. Met juiste kennis kan houding worden veranderd.
- Gedrag Doelgroep komt in actie en gaat dienst afnemen, komt naar bijeenkomsten of houdt zich aan regels. Doelgroep zal alleen veranderen wanneer houding voldoende positief is.

Marketingdoelstellingen

- Focus op vastgestelde speerpunten.
- Proactief, innovatief, co-creatief en co-verantwoord denken én doen.
- Ken de doelgroepen!
- Binnen én buiten WSP effectiever en efficiënter samenwerken.
- Meer zichtbaarheid (website, bijeenkomsten, social media; online/offline).
- WSP profileren én gezien worden als opinieleider met (arbeids)marktkennis.
- Vanzelfsprekendheid bij werkgever creëren i.h.k.v. MVO-vraagstukken.
- Faciliteren/netwerk aanbieden voor overige personele zaken.
- Dáár zijn waar 'handel' is en juiste vraag uit de markt halen.
- Sociale partners/netwerken: meer zichtbaarheid, contacten, meer én eerder aan tafel, gevraagd en ongevraagd deskundigheid etaleren.

Positionering

- Aanspreekpunt voor werkgevers op het gebied van arbeidsmarktvraagstukken (vacaturevervulling, wet- en regelgeving, etc.).
- Schakel tussen werkgevers en werkzoekenden.
- Publieke, professionele, deskundige en kosteloze werkgeversdienstverlener.
- Partner in netwerken en netwerkorganisaties.

Propositie

- WSP is eerlijk, open, positief, uitnodigend.
- Alleen samen kunnen gezamenlijke doelstellingen worden gerealiseerd.
- Ervaringen delen: best practices, probleemgevallen, hoe iets aan te pakken, etc.
- Directe, heldere en eenduidige communicatie richting werkgevers ('híer zijn we van, dit gaan we doen, het duurt zolang, etc.'). Communicatie wordt ondersteund door een huisstijlhandboek dat adviseurs/accountmanagers op WSP-intranet kunnen vinden.

- WSP wil het verschil maken en vooruitgang creëren; WSP doet ertoe.
- WSP wil zich manifesteren door, samen met geëngageerde werkgevers, constructieve en concrete doelstellingen in het MVO-streven te formuleren.
- WSP is een professionele (gespreks)partner, met aantoonbaar inzicht in en verstand van zaken van werkgeversproblematiek.
- WSP zet zich in voor werkzoekenden, met én zonder afstand tot de arbeidsmarkt.

Merkwaarden WSP
- Eigen(zinnig)heid.
- Uitgestoken hand.
- Positief.
- Pragmatisch.
- Nuchter, realistisch.
- Algemeen belang is belangrijker dan eigenbelang.

Media en middelen (intern)
- Uniforme digitale handtekening.
- Periodieke activiteitenkalender.
- Intranet.
- Online en offline evenementen (webinars, masterclasses, etc.) professionals.
- Sjablonen WSP-uitingen (flyers, brieven, planningen, etc.).
- Huisstijlhandboek.
- Socialmediakanalen (LinkedIn, Twitter).

Media en middelen (extern)
- Website, visitekaartje, folders, presentatiemap, 1 telefoonnummer, 1 e-mailadres, roll up banners, beach flags, paraplu's, ansichtkaarten.
- Netwerkpleinen (met uitzendbureaus) in de regio.
- Regionaal aansluiten bij 'Dag van de …' of 'Week van de …'.
- Regionaal/lokaal aansluiten bij grote (publieks)evenementen.
- Socialmediakanalen (LinkedIn, Twitter).
- Wervingsflyers voor vacatures, projecten, voorschakeltrajecten, BBL-opleidingen, etc.
- Bedrijfsbezoeken