

Businessplan Regionaal Werkcentrum (RWC) Helmond-De Peel

Partners: Gemeente Asten, Deurne, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren, ROC ter Aa, CNV, FNV, VNO-NCW, SBB, Senzer, UWV

Vastgesteld door de Kerngroep van de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel op 25 januari 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Visie en missie	5
3. Organisatiestructuur en governance	6
3.1 Basisopzet RWC	6
3.2 Governance	7
3.3 Gevolgen voor bestaande organisaties/governance	8
3.4 Samenwerkingsovereenkomst	11
4. Dienstverlening en doelgroepen	12
4.1 Doelgroepen	12
4.2 Dienstverlening	12
4.3 Virtuele frontoffice en backoffice	13
5. Partners en verantwoordelijkheden	14
5.1 Rollen en taken van partners binnen het RWC	14
5.2 Rol centrumgemeente	14
5.3 Rollen en verantwoordelijkheden coördinator RWC	15
6. Organisatie en huisvesting RWC	17
6.1 Personeel en HR	17
6.2 Huisvesting	17
6.3 Gegevensdeling	18
7. Fasering	19
8. Marketing en communicatie	19
9. Monitoring en evaluatie	20
10. Financiën	20
Tot slot.....	22
Bijlagen	
Voorbeeld klantreizen.....	24

Hoofdstuk 1 Inleiding

Achtergrond en context

De arbeidsmarktregio Helmond-De Peel is een regio om trots op te zijn; onderdeel van de internationale economische topregio Brainport maar tegelijkertijd een uniek eigen profiel. Juist deze combinatie biedt kansen en versterkt elkaar om uiteindelijk alle inwoners hiervan te kunnen laten profiteren. Samen aanpakken en samen doen is kenmerkend voor de regio. Mooie bedrijven, mooie onderwijsvoorzieningen, mooie initiatieven en dat alles op maat van de regio waarin vakmanschap centraal staat. Economische groei is daarbij geen doel op zich. Het is een middel om brede welvaart in de regio voor alle inwoners te faciliteren. Daarvoor is een duurzame arbeidsmarkt van essentieel belang. Dit vraagt om regionale samenwerking vanuit een gezamenlijke koers. De multi-helix partners in de arbeidsmarktregio hebben daarom begin 2023 de handen ineengeslagen en een regionaal arbeidsmarktplan 2023-2027 vastgesteld. In dit plan staan zes ambities centraal:

- Inclusieve arbeidsmarkt
- Leven lang ontwikkelen
- Aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt
- Aantrekken en behouden van talent
- Versterken (human capital) werkgevers
- (Meer) integrale en ontschotte dienstverlening

Met dit businessplan zetten we een eerste stap in de invulling van de laatste ambitie, die ook wel gezien kan worden als randvoorwaarde voor de realisatie van de overige ambities. Het regionaal arbeidsmarktplan en de overige ambities vormen daarbij de inhoudelijke kapstok.

Landelijke ambitie

Veel werkgevers, werkenden en werkzoekenden weten de weg te vinden als zij ondersteuning nodig hebben bij arbeidsmarkttraagstukken. Dat geldt echter niet voor iedereen. Niet altijd is duidelijk waar men terecht kan, welke loketten er zijn of voor welke dienstverlening men in aanmerking komt. Ook werkgevers, met name in het MKB, hebben onvoldoende zicht op de mogelijkheden van ondersteuning. De landelijke ambitie is daarom om een arbeidsmarktinfrastructuur in te richten waarin niemand verdwaalt en iedereen tijdig toegang krijgt tot passende ondersteuning als dat nodig is. Vanuit deze ambitie wordt op landelijk niveau gestreefd naar één digitale en fysieke toegang voor werkenden, werkzoekenden en werkgevers per arbeidsmarktregio (Regionaal Werkcentrum). De eerste stappen om hiertoe te komen zijn inmiddels gezet, waarbij een (eerste) wetswijziging in 2025 wordt verwacht.

Vertaling naar de regionale ambitie

Ook in de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel is de laatste jaren een goede basis gelegd voor arbeidsmarktdienstverlening.

Werkenden, werkzoekenden en werkgevers worden o.a. ondersteund door partners zoals UWV en Senzer, Werkgeversservicepunt, Leerwerkloket, Regionaal mobiliteitsteams en BOOST.

Tegelijkertijd zien we ook hier dat lang niet voor iedereen duidelijk is waar men terecht kan. De ontwikkeling zoals die door het Rijk wordt voorzien omarmt de regio dan ook, waarbij we hier vanuit ons eigen unieke profiel en ambities invulling en vorm aan willen geven.

We kiezen er als regio voor om actief in te zetten op het realiseren van een (meer) integrale toegang en ontschotste dienstverlening voor inwoners en werkgevers rondom werk. Dit in lijn met de landelijke koers, maar gezien de urgentie met meer snelheid en daadkracht dan vooralsnog vanuit landelijk beleid wordt voorzien.

We hebben in het regionaal arbeidsmarktplan gesteld dat we op regionaal niveau kijken naar de mogelijkheden voor (door)ontwikkeling, samenwerking en ontschotting, geredeneerd vanuit klantreizen waarbij inwoners en werkgevers centraal staan. In gezamenlijkheid maken we daarbij keuzes en ontwikkelen we de vorm die in onze regio het beste past, aansluitend bij landelijke kaders. We gaan daarbij zoveel mogelijk uit van hetgeen er al is, bestaande dienstverlening en governancestructuur.

Doel en scope van dit businessplan

Met dit businessplan wordt een eerste basis gelegd voor de vorming van een Regionaal Werkcentrum Helmond-De Peel (RWC). Hiermee stellen we een gezamenlijk toekomstperspectief vast, als start voor de ontwikkeling naar een volwaardig RWC. In dit plan leggen we ook de eerste basisafspraken met elkaar vast. Het is daarmee een eerste bouwsteen van waaruit verdere doorontwikkeling plaatsvindt. Als de praktijk of landelijke koers en wet- en regelgeving vragen om aanpassingen van het plan dan treden partners met elkaar in overleg.

Dit businessplan is een door alle partners gedragen plan en wordt bestuurlijk vastgesteld door de partners zoals vertegenwoordigd in de kerngroep¹ en alle colleges van B&W van de gemeenten binnen de arbeidsmarktregio. Het plan is daarmee uitdrukkelijk geen overheidsplan maar een regionaal, multi-helixplan, in lijn met het regionaal arbeidsmarktplan.

¹ Partners in de kerngroep; Gemeenten Asten, Deurne, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren, ROC ter Aa, CNV, FNV, VNO-NCW, SBB, Senzer, UWV.

Hoofdstuk 2 Visie en missie

Met een visie (wat willen we bereiken) en missie (waar staan we voor) leggen we de basis van het RWC met elkaar vast. Daarbij zien we de ambitie zoals omschreven in het regionaal arbeidsmarktplan Helmond-De Peel als inhoudelijke kapstok.

De arbeidsmarktregio Helmond - De Peel is een duurzame, flexibele en inclusieve arbeidsmarkt die klaar is voor de opgaven van morgen en kan anticiperen op uitdagingen van vandaag. Dat betekent dat iedereen voor wie dat mogelijk is deelneemt aan het arbeidsproces en gedurende zijn/haar hele loopbaan werk heeft dat bij hem of haar past en dat we voldoende en passend talent hebben om de komende maatschappelijke opgaven, transities en economische ontwikkeling van de regio vanuit human capital perspectief waar te maken.

Visie

- In de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel streven we naar brede welvaart voor alle inwoners. Daarvoor is een duurzame en flexibele arbeidsmarkt een randvoorwaarde.
- We streven naar een optimale balans tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt (talent voor ieder werk en duurzaam werk voor ieder talent). Dat betekent dat iedereen mee kan doen en zich kan blijven ontwikkelen én dat werkgevers ondersteund worden in hun arbeidsmarktfragen.
- Vanuit deze algemene ambitie focussen we op het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, leven lang ontwikkelen, versterken aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt, behouden en aantrekken van talent en het versterken van human capital bij werkgevers (zie regionaal arbeidsmarktplan Helmond-De Peel 2023-2027).

Missie

- Het RWC is een middel om deze gezamenlijke ambities uit te kunnen voeren.
- Het RWC is een gezamenlijke samenwerkingsopgave; het betreft een intensief samenwerkingsnetwerk van partners die actief zijn op de regionale arbeidsmarkt waarbij de vraag- en ondersteuningsbehoefte van de klant centraal staat.
- Het RWC is gericht op het zo optimaal en integraal mogelijk toegankelijk maken van de gezamenlijke dienstverlening van arbeidsmarktpartners in het belang van inwoners en werkgevers en professionals. Het RWC is daarbij een herkenbare 'plek' voor iedereen in de regio die een vraag heeft over werk, scholing en ontwikkeling.
- Het RWC is gericht op het zoveel mogelijk integraal en ontschot aanbieden van dienstverlening waarbij voor klanten geldt: 'no wrong door'.
- We kijken daarbij op regionaal niveau naar de mogelijkheden voor samenwerking en ontschotting geredeneerd vanuit klantreizen - aansluitend bij landelijke kaders.
- We gaan daarbij zoveel mogelijk uit van hetgeen er al is. Dat betekent dat het RWC altijd aanvullend is op de bestaande reguliere dienstverlening van partners en bestaande voorliggende voorzieningen. Het RWC neemt geen taken over maar verbindt vanuit samenwerking.

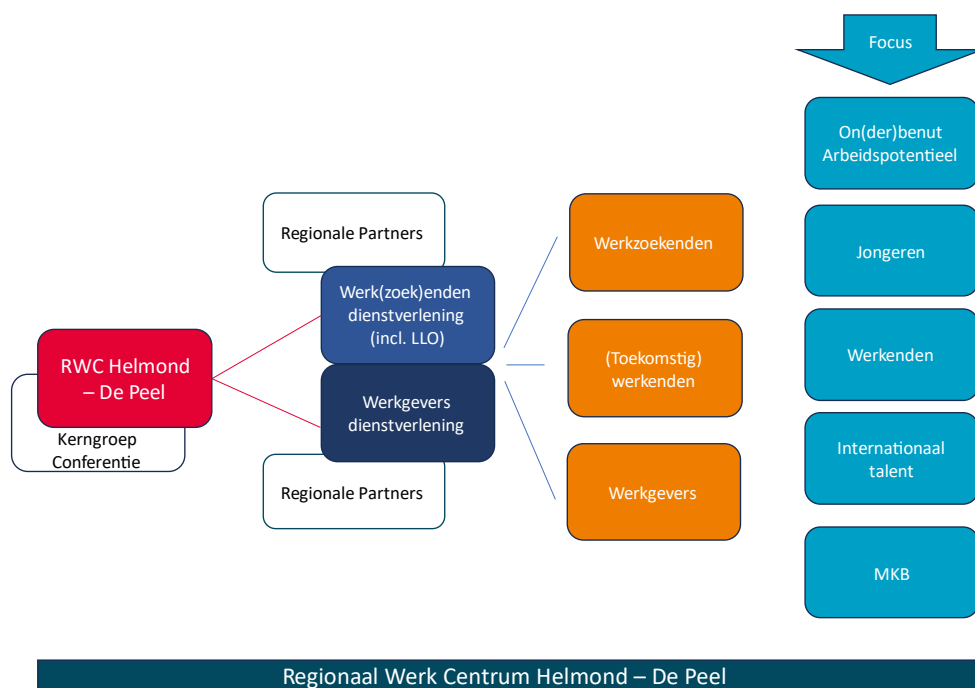
Hoofdstuk 3 Organisatiestructuur en governance

3.1 Basisopzet RWC

Zoals in de hierboven beschreven missie geformuleerd, is (de vorming van) het RWC een gezamenlijke samenwerkingsopgave. Het betreft een intensief samenwerkingsnetwerk van partners die actief zijn op de arbeidsmarkt. Het RWC is daarmee geen nieuwe organisatie met een eigen juridische entiteit maar een netwerk gericht op het verbinden en (meer) vervlechten van dienstverlening in het belang van inwoners en werkgevers.

Het RWC is vanuit klantperspectief het overkoepelende label voor werkgevers- en werk(zoeke)nden dienstverlening in de regio. Het RWC is daarmee een herkenbare plek voor iedereen die een vraagstuk heeft omtrent werken, leren en ontwikkelen. Het RWC is daarmee ook één van de plekken die kan toe leiden naar de basisdienstverlening van de aangesloten partners.

Onder het label RWC werken de verschillende partners samen in een netwerk. Binnen dit netwerk wordt werkgevers- en werk(zoeke)nden dienstverlening aan inwoners en werkgevers verbonden. Dit betreft in basis de huidige dienstverlening van het regionaal mobiliteitsteam (RMT), Werkgeversservicepunt (WSP), Leerwerkloket (LWL) en BOOST. In de volgende paragraaf wordt dit verder uitgewerkt. De basisopzet van het RWC Helmond-De Peel ziet er als volgt uit;



Figuur 1. Overzichtsplaatje basisopzet RWC Helmond-De Peel

Uitvoering van de basisdienstverlening van de verschillende partners valt niet onder het label RWC. Met basisdienstverlening wordt de reguliere eigen dienstverlening van de verschillende partners bedoeld, zoals Senzer, UWV, SBB of de verschillende onderwijsinstellingen zoals ROC ter Aa. Partners blijven verantwoordelijk voor hun eigen dienstverlening. Deze verandert niet en wordt niet overgenomen door het RWC. Toeleiding naar dienstverlening van partners en vice versa kan wel plaatsvinden via het RWC.

In de verdere doorontwikkeling maakt het RWC ook verbinding met andere regionale partners (zoals Doorstroompunt, LEV-groep, MEE) en bredere publiek-private samenwerking. Hierbij gaan we uit van de regionale behoefte en situatie, maar zijn we deels afhankelijk van landelijke ontwikkelingen en wetgeving.

3.2. Governance

Het RWC is geen eigenstandige nieuwe organisatie maar een netwerkorganisatie van partners. Tegelijkertijd is een gezamenlijk en overkoepelend perspectief voor het RWC van belang, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. In basis sluiten we hiervoor zoveel mogelijk aan bij de bestaande governance van de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel.

Hieronder vindt een verdere uitwerking op de verschillende niveaus plaats m.b.t. organisatie en governance. Deze uitgangspunten gelden als eerste basis. Mocht blijken dat de beoogde landelijke wet- en regelgeving om een andere inrichting vraagt, dan wordt dit nader met elkaar besproken om de vertaling naar de arbeidsmarktregio te maken.

Strategisch (lange termijn)

- De strategische koers van het RWC wordt bepaald door de conferentie en de kerngroep van de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. Overkoepelende inhoudelijke paraplu is het arbeidsmarktplan Helmond-De Peel 2023-2027.
- De kerngroep functioneert als het beoogde regionaal beraad.
- De kerngroep is inhoudelijk eindverantwoordelijk voor het RWC.
- De kerngroep is inhoudelijk opdrachtgever aan de coördinator RWC (centrumgemeente als gedelegeerd opdrachtgever).

Tactisch (middellange/korte termijn, circa 1 jaar)

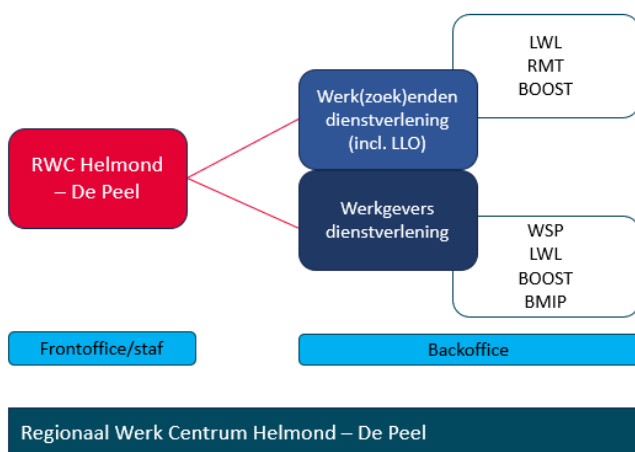
- De coördinator RWC stelt (in afstemming met het managementteam van het WSP) het Jaarplan RWC op en legt dit voor aan de kerngroep.
- Het MT WSP stelt in samenwerking met partners en coördinator RWC, in ieder geval tot de beoogde wetswijziging, een jaarplan WSP op (SUWI). Dit plan sluit volledig aan op de inhoud van het Jaarplan RWC.
- De coördinator RWC bewaakt de uitvoering en gestelde KPI's van het jaarplan RWC en legt verantwoording af aan de kerngroep.

Operationeel

- De coördinator RWC draagt in basis zorg voor de inhoudelijke operationele sturing van het RWC, m.u.v. het WSP.
- Operationele aansturing WSP blijft bij MT WSP en daarmee onder verantwoordelijkheid van Senzer en UWV.

3.3. Gevolgen voor bestaande organisaties/governance

Onder het label RWC wordt de huidige dienstverlening van het WSP, BOOST, LWL en RMT meer met elkaar vervlochten. Dit gebeurt in de twee pijlers van het RWC: werkgevers- en werk(zoe)kenden dienstverlening. In de operationele aansturing vindt deze vervlechting op verschillende manieren plaats. Vervlechting betekent niet dat de operationele aansturing in alle gevallen ook plaats vindt vanuit de (coördinator) RWC. Onderstaand wordt dit verder uitgewerkt voor de huidige 'loketten', die vanaf medio 2024 onder het overkoepelende label RWC werken. Onderstaand is dit *vanuit klantperspectief* schematisch weergegeven:



Figuur 2. RWC vanuit klantperspectief

Op welke manier en op welk niveau een verdere vervlechting plaatsvindt, wordt onderstaand verder uitgewerkt. In algemene zin geldt dat het RWC geen juridische entiteit is en medewerkers niet in dienst zijn van het RWC. Medewerkers zijn in dienst bij hun eigen moederorganisatie. Binnen de pijlers wordt wel zoveel mogelijk samengewerkt als zijnde één team. Dat geldt in eerste instantie vooral voor de pijler werk(zoe)kenden. Binnen de pijler werkgeversdienstverlening kent het WSP, in ieder geval in de eerste basis, nog een andere positionering.

	WSP	LWL	RMT	BOOST	BMIP
Strategisch	Conferentie Kerngroep	Conferentie Kerngroep	Conferentie Kerngroep	Conferentie Kerngroep	n.t.b.
Tactisch	MT WSP (In afstemming met kerngroep/ coördinator RWC)	Kerngroep (via coördinator RWC)	Kerngroep (via coördinator RWC)	Kerngroep (via coördinator RWC)	n.t.b.
Operationeel					
Inhoudelijk	MT WSP	Coördinator RWC	Coördinator RMT (2024), coördinator RWC (vanaf 2025)	Coördinator RWC	n.t.b.
P&O	Moederorganisatie	Moederorganisatie	Moederorganisatie	Moederorganisatie	n.t.b.

Werkgeversservicepunt

Elke arbeidsmarktregio kent een eigen WSP met een onderliggende governance en verantwoordingsstructuur. Grondslag van de dienstverlening van het WSP is de Wet SUWI. Naar verwachting betekent de beoogde wetswijziging hervorming arbeidsmarktinfrastructuur ook een wijziging van de Wet SUWI daar waar het (de governance van het) WSP betreft.

Op dit moment is hier nog geen duidelijkheid over. Er wordt daarom uitgegaan van de onderstaande uitgangspunten. Op het moment dat meer duidelijkheid bestaat over de landelijke regelgeving, kan dit leiden tot een andere situatie.

- Dienstverlening vanuit het huidige Werkgeversservicepunt vindt vanuit klantperspectief plaats onder het label RWC.
- De strategische koers van het WSP maakt onderdeel uit van de gezamenlijke koers van de arbeidsmarktregio
- Aansturing van dienstverlening vanuit het WSP blijft tactisch en operationeel plaatsvinden vanuit het MT WSP en valt daarmee onder de verantwoordelijkheid van UWV en Senzer.
- Het MT WSP stelt een Jaarplan WSP (vooralsnog SUWI) op in afstemming met de regionale partners (via de kerngroep). Dit plan past binnen de overkoepelende strategische paraplu (arbeidsmarktplan 2023-2027). Het plan sluit op tactisch niveau aan bij het Jaarplan RWC. Dit geldt in ieder geval nog voor het jaar 2024 (en naar verwachting 2025) aangezien de SUWI-wetgeving dan nog niet is aangepast en een los SUWI-plan vereist is. Komende jaren wordt in gezamenlijkheid bekeken hoe hiermee om te gaan.
- Operationele aansturing (inhoudelijk en personeelszaken) vindt plaats door MT WSP en/of moederorganisatie (Senzer en UWV).
- Medewerkers WSP blijven in dienst bij hun eigen moederorganisatie.

De positionering van de dienstverlening van het huidige WSP is hiermee op een andere manier vervlochten in het RWC-netwerk dan de overige dienstverlening. In hoeverre dit werkbaar is en geen negatieve gevolgen heeft voor de klant, moet blijken uit een eerste evaluatie.

Regionaal mobiliteitsteam

Grondslag van de huidige dienstverlening van het RMT is de Ministeriële Regeling RMT. Hier ligt een landelijke verantwoordingslijn (en financiering). In ieder geval tot en met 2024 blijven de regionale mobiliteitsteams in de huidige vorm bestaan op basis van deze regelgeving en financiering (met verwachte bezuiniging). Inzet van CNV en FNV in het RMT wordt grotendeels landelijk bekostigd. Op dit moment valt het RMT onder de verantwoordelijkheid van de kerngroep. De kerngroep heeft, via de centrumgemeente als gedelegeerd opdrachtgever, een coördinator RMT aangesteld.

Er is landelijk gezien nog geen duidelijkheid over de financiering van de RMT's na 2024. We zien als regio echter wel de meerwaarde van de dienstverlening van het RMT, zeker gezien de resultaten van de afgelopen jaren en de opgebouwde netwerksamenwerking. In de verdere doorontwikkeling van het RWC (2024) bekijken we met name vanuit de regionale behoefte met elkaar in hoeverre we de dienstverlening van het RMT blijven voortzetten als onderdeel van het RWC. Anderzijds zijn we daarbij, zeker in financiële zin, ook afhankelijk van landelijke ontwikkelingen.

Uitgaande van een voortzetting van de dienstverlening RMT na 2024 wordt zoveel mogelijk uitgegaan van de huidige situatie. Partnerorganisaties stellen medewerkers voor een vooraf afgesproken aantal uur ter beschikking aan het RMT, maar blijven in dienst bij hun moederorganisatie. De inhoudelijke operationele aansturing valt onder de verantwoordelijkheid van de coördinator RMT (2024) respectievelijk de nieuw te werven coördinator RWC (vanaf 2025). Strategische en tactische sturing vindt plaats via de conferentie en kerngroep (via coördinator RWC). De coördinator legt hierover verantwoording af aan de kerngroep (als onderdeel van het RWC) en is daarmee ook verantwoordelijk voor de verantwoordingslijn naar het Rijk. De huidige rol van de coördinator RMT vervalt uiterlijk per eind 2024 en eerder indien mogelijk. Daarna worden de taken belegd bij de coördinator RWC.

Leerwerkloket

Elke arbeidsmarktregio kent een eigen leerwerkloket. Deze leerwerkloketten vervullen een verbindende rol als het gaat om leren, ontwikkelen en werken. Leerwerkloketten kennen een eigen governance en financieringsmodel, waarbij er op regionaal niveau verschillen zijn. Hiervoor geldt vooralsnog eigen wet- en regelgeving en verantwoordingslijn. In Helmond-De Peel kent het leerwerkloket momenteel een bestuur bestaande uit een vertegenwoordiging van ROC ter AA, UWV en Senzer. Het regionale bestuur is opdrachtgever aan de huidige coördinator van het leerwerkloket. Op dit moment valt het leerwerkloket niet (direct) onder de verantwoordelijkheid van de kerngroep. Voor de nieuwe situatie gelden de onderstaande uitgangspunten:

- De dienstverlening zoals die wordt uitgevoerd vanuit het huidige Leerwerkloket vindt plaats onder het label RWC.
- Strategische en tactische sturing vindt plaats via de conferentie en kerngroep (via coördinator RWC).

- Inhoudelijke operationele aansturing gebeurt door coördinator RWC.
- Medewerkers blijven in dienst bij hun moederorganisatie.

De rol van de huidige coördinator Leerwerkloket en taken en rol van het (huidige) bestuur van het Leerwerkloket vragen om een nadere uitwerking.

BOOST

BOOST is in 2021 opgezet als onafhankelijk leven lang ontwikkelen loket van de arbeidsmarktregio. De kerngroep heeft al aangegeven de (succesvolle onderdelen van de) dienstverlening en activiteiten vanuit het huidige loket BOOST te willen continueren onder het label RWC. Hiervoor gelden de volgende uitgangspunten:

- Strategische en tactische sturing vindt plaats via conferentie en kerngroep (via coördinator RWC).
- Medewerkers blijven in dienst bij hun moederorganisatie. Inhoudelijke operationele aansturing gebeurt door coördinator RWC.
- Rol van huidige coördinator BOOST vervalt. Taken worden belegd bij coördinator RWC.

Brabants Migratie- en Informatiepunt

Voor het Brabants Migratie- en Informatiepunt (BMIP) wordt in de loop van 2024/2025 bekeken op welke manier dit vervlochten kan worden met het RWC.

Projecten

Naast de bovenstaande dienstverlening kunnen onder het RWC ook projecten die direct gericht zijn op dienstverlening aan de klant worden opgepakt en uitgevoerd. Het is aan de coördinator RWC om afspraken met de betrokken partners te maken over waar welke projecten belegd worden.

3.4 Samenwerkingsovereenkomst

De kerngroep maakt in een nog op te stellen samenwerkingsovereenkomst nadere afspraken met elkaar over de samenwerking binnen het RWC. Dit gebeurt op het moment dat de landelijke wetswijziging definitief is. Alleen als specifieke onderdelen dit vragen (bv gegevensdeling, privacy) pakken we dit eerder op. We maken daarbij zoveel mogelijk gebruik van bestaande afspraken, bijvoorbeeld in het RMT.

Onderliggend businessplan vormt de basis voor de samenwerkingsovereenkomst. Onderdelen van de overeenkomst betreffen onder andere rollen, taken en mandaten van partijen, governance, bestuur, dienstverlening, locatie en faciliteiten, financiën, evaluatie, personeel, opdrachtgeverschap en privacy/gegevensdeling.

Hoofdstuk 4 Dienstverlening en doelgroepen

4.1 Doelgroepen

Het RWC is er voor iedereen met vragen of een ondersteuningsbehoefte richting werk, scholing en ontwikkeling. Dat kunnen werkenden, werkzoekenden, studenten (toekomstig werkenden) en werkgevers zijn, maar ook bijvoorbeeld professionals.

Vanuit het regionaal arbeidsmarktplan hebben we, in ieder geval in de eerste fase, extra aandacht voor een aantal doelgroepen: on(der)benut arbeidspotentieel, jongeren, werkenden, internationaal talent en MKB.

4.2 Dienstverlening

Met het RWC geven we invulling aan herkenbare, regionale toegang tot dienstverlening rondom werk, scholing en ontwikkeling. Dienstverlening die vanuit het label RWC wordt geboden betreft de toegang (virtuele frontoffice) en de twee pijlers werkgeversdienstverlening en werk(zoek)endendienstverlening (backoffice).

Werkgeversdienstverlening: huidige dienstverlening vanuit BOOST, LWL, WSP en BMIP

Werk(zoek)endendienstverlening: huidige dienstverlening vanuit RMT, LWL en BMIP

Werkgeversdienstverlening betreft onder andere het ondersteunen van MKB bij arbeidsmarktvraagstukken, bevorderen van de leercultuur binnen het MKB, stimuleren van samenwerking en kennisdeling van werkgevers en het voeren van ontwikkelgesprekken voor ondernemers gericht op arbeidsmarktvraagstukken.

Werk(zoek)endendienstverlening betreft onder andere het aanbieden van loopbaan, scholings- of opleidingsadvies, het organiseren van leerwerktrajecten, stages en leerplekken, advies over in-, door- of uitstroom trajecten en advisering over subsidies.

Het RWC richt zich, naast het geven van advies en ondersteuning aan inwoners en werkgevers ook op de bredere arbeidsmarktontwikkelingen. Zo organiseert het team evenementen, activiteiten, productontwikkeling en kan het team (op vraag van de kerngroep) projecten uitvoeren. De ambities zoals geformuleerd in het regionaal arbeidsmarktplan zijn hierbij altijd leidend. Van het RWC wordt daarnaast ook een signalerende rol verwacht van trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt alsmede het signaleren van eventuele overlap in dienstverlening met netwerkpartners. Ingeval van overlap zal altijd eerst afstemming met partners plaatsvinden om de samenwerking optimaal te laten verlopen. De ambities zoals geformuleerd in het regionaal arbeidsmarktplan zijn hierbij altijd leidend.

4.3 Virtuele frontoffice en backoffice

Binnen het RWC wordt onderscheid gemaakt in virtuele frontoffice en backoffice. De frontoffice is de voordeur van het RWC waar de vragen in eerste instantie binnenkomen. We kiezen in de eerste fase voor een digitaal frontoffice. Concreet betekent dit dat het RWC per mail, telefonisch en met een website bereikbaar is voor het eerste contact. Medewerkers in de frontoffice beoordelen de vraag. De medewerkers van de frontoffice zijn deskundig, multidisciplinair en zoveel mogelijk onafhankelijk. Zij hebben een breed zicht op en kennis van alle dienstverlening rondom werk in de regio. Over de bemensing van de frontoffice maakt de coördinator nadere afspraken. Bemensing kan plaatsvinden vanuit de staf RWC maar ook vanuit de twee pijlers.

Het is aan de frontoffice om te komen tot een gedegen 'triage' om de vraag helder te krijgen en in schatten;

- In hoeverre de vraag direct beantwoord kan worden (**informatie en advies**), of;
- **Ondersteuning** geboden kan worden vanuit de pijlers RWC (werkgevers- en werk(zoek)endendienstverlening) of;
- (Warme) **doorverwijzing** naar partners buiten het RWC wenselijk is. Partners uit de regio krijgen daarbij de voorkeur.

Ondersteuning vanuit het RWC aan werkgevers en inwoners vindt zoveel mogelijk outreachend plaats. Daarbij kan gedacht worden aan afspraken op locatie bij werkgevers maar ook aan afspraken met inwoners bij de sociale teams in de gemeenten of andere toegankelijke plekken voor werkgevers en inwoners. In de doorontwikkeling van het RWC wordt tevens bekeken of gewerkt kan worden met vaste (inloop)momenten op diverse plekken in de regio.

Warme doorverwijzing kan plaatsvinden naar voorliggende voorzieningen en basisdienstverlening van partners, maar ook naar bijvoorbeeld sociale teams in de gemeenten. Onderstaand is het *basisproces RWC* weergegeven. In de bijlage is dit basisproces uitgewerkt in vier verschillende klantreizen.

RWC BASIS PROCES



Hoofdstuk 5 Partners en verantwoordelijkheden

5.1 Rollen en taken van partners binnen het RWC

In de nog op te stellen samenwerkingsovereenkomst worden de rollen en taken van alle partners binnen het RWC nader omschreven.

5.2 Rol centrumgemeente

Op grond van landelijke wetgeving is de gemeente Helmond centrumgemeente van de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. De centrumgemeente heeft in dit kader een regiefunctie gericht op het gezamenlijk regionaal belang voor zowel de brede triple-helix samenwerking als voor de vertegenwoordiging van de regiogemeenten. Deze rol is omschreven in de in 2022 door alle partijen (inclusief regiogemeenten) vastgestelde governance van de arbeidsmarktregio en ook opgenomen in het huidige besluit SUWI. Bestuurlijk gezien is de wethouder van de centrumgemeente voorzitter van de arbeidsmarktregio en vervult de gemeente Helmond de rol van voorzitter van de kerngroep.

Inhoudelijke basis voor deze regierol en verbindende rol van de centrumgemeente is het in 2023 door alle partners vastgestelde regionaal arbeidsmarktbeleid. Binnen dit beleidskader kan de centrumgemeente besluiten nemen die betrekking hebben op de uitvoering van dit vastgestelde beleid en programma (o.a. subsidieaanvragen en subsidieverleningen), mits in de kerngroep (met daarin een vertegenwoordiging van de regiogemeenten) tot overeenstemming is gekomen.

Partners die deel uitmaken van de kerngroep zijn; VNO-NCW, CNV en FNV, ROC ter Aa, SBB, Senzer, UWV en de gemeenten Asten en Helmond (als vertegenwoordiging van de regiogemeenten Asten, Deurne, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Laarbeek, Someren en Helmond).

Vertaald naar het RWC betekent dit dat de centrumgemeente Helmond regie voert op het proces om te komen tot een RWC en het samenbrengen van partners. De centrumgemeente is budgethouder voor de regionale arbeidsmarktmiddelen en daarmee voor de middelen die van hieruit worden ingezet voor het RWC. De centrumgemeente treedt vanuit praktisch oogpunt en wettelijke verplichtingen in veelvoorkomende gevallen namens de kerngroep op als kassier en/of (gemandateerd) opdrachtgever. De centrumgemeente treedt in ieder geval op als gemandateerd opdrachtgever namens de kerngroep aan de coördinator RWC.

5.3 Rollen en verantwoordelijkheden van coördinator RWC

De coördinator RWC heeft een verbindende rol binnen de netwerksamenwerking RWC. Voor de eerste opstartfase (2024) wordt gewerkt met een opstart coördinator. Vanaf 2025 wordt gestreefd naar een vaste coördinator RWC. Voor deze functie wordt in overleg met de samenwerkende partners een functieprofiel opgesteld en voorgelegd aan de kerngroep. Taken die in ieder geval onderdeel van uitmaken van de functie van (vaste) coördinator RWC betreffen:

- Inhoudelijke operationele aansturing van het RWC

De coördinator stuurt de medewerkers die werken onder het label RWC operationeel aan. Dit betreft de inhoudelijke aansturing; hiërarchisch leidinggevende blijft de moederorganisatie. Voor het WSP geldt een andere positionering (zie hoofdstuk 3).

- Inhoudelijke afstemming met MT WSP

Gezien de positionering van het WSP binnen het RWC is het van belang dat de coördinator RWC voortdurend afstemt en evalueert met het MT WSP en de moederorganisaties Senzer en UWV. Zij hebben de gezamenlijke verantwoordelijkheid om het klantperspectief centraal te stellen bij de doorontwikkeling richting RWC.

- Opstellen jaarlijks uitvoeringsplan RWC

Het is aan de coördinator om, via de voorbereidende kerngroep, tot een uitvoeringsplan RWC te komen en dit aan de kerngroep voor te leggen. Belangrijke kapstok voor dit plan is het regionaal arbeidsmarktplan, het jaarplan van de arbeidsmarktregio, aangevuld met de trends en ontwikkelingen die vanuit de uitvoerende organisaties wordenesignaleerd.

- Bijhouden en implementeren landelijke wet- en regelgeving

Het is aan de coördinator RWC om actief op de hoogte te zijn van het proces rondom de beoogde wetwijzigingen en de regionale implementatie hiervan te coördineren. Onderdeel hiervan is ook de verantwoording richting Rijk, indien van toepassing.

- Actief informeren van en informatie/input ophalen bij de kerngroep

Aan de coördinator wordt gevraagd om de kerngroep (als opdrachtgever) actief te informeren over de (financiële) voortgang RWC op basis van de vastgestelde KPI's en prestatie indicatoren en input op te halen voor de tactische en strategische koers van het RWC.

- Opstellen en bijhouden regionale menukaart

Binnen het RWC wordt gebruik gemaakt van een regionale menukaart met alle expertise en instrumenten van partners in de regio op het terrein van scholing, werk, loopbaanoriëntatie, etc. Het is aan de coördinator om tot deze menukaart te komen en up-to-date te houden.

- Versterken samenwerkingscultuur en verbinden van professionals onder het label RWC.

In de arbeidsmarktregio is de afgelopen jaren een constructieve samenwerkingscultuur ontwikkeld met vertrouwen en synergie op strategisch en operationeel niveau. Het RMT is daar een mooi voorbeeld van waarin organisaties elkaars diensten actief benutten en elkaars werkwijzen begrijpen. Deze samenwerking biedt, met enkele verbeterpunten, een goede basis voor verdere samenwerking in de vorm van een RWC. In dit kader zet de coördinator RWC in ieder geval in op:

- Het vergroten van de bekendheid met het regionaal arbeidsmarktplan zodat alle professionals werken vanuit dezelfde kapstok en dezelfde gezamenlijke ambities.
- Het vergroten van de bekendheid van elkaar (o.a. accountmanagers) en elkaars dienstverlening ('regionale menukaart').
- Het inzetten van meetbare prestatie-indicatoren en regelmatige evaluaties van de samenwerking. Onderdeel hiervan is de klanttevredenheid.

Hoofdstuk 6 Organisatie en huisvesting RWC

6.1 Personeel en HR

Positionering van medewerkers RWC

Het RWC is een netwerkorganisatie en kent geen eigen juridische entiteit. Het RWC heeft als gevolg daarvan geen eigen personeel in dienst. Medewerkers blijven in dienst bij hun eigen moederorganisatie. Zij worden uitsluitend inhoudelijk aangestuurd door de coördinator RWC voor de taken die zij onder de paraplu van het RWC uitvoeren. Hiërarchisch leidinggevend blijft de moederorganisatie. Voor de medewerkers van het WSP geldt dat de operationele aansturing blijft plaatsvinden vanuit het MT WSP.

Startformatie

Voor de beginfase van het label RWC Helmond-De Peel wordt uitgegaan van de volgende benodigde startformatie:

Functie	Moederorganisatie	Fte
Coördinator RWC	Centrumgemeente Helmond als gedelegeerd opdrachtgever	0,8
Procesondersteuner RWC (incl. financiën)	Centrumgemeente Helmond	0,6
Communicatie RWC	Centrumgemeente Helmond als gedelegeerd opdrachtgever	0,4
Medewerkers LWL	Senzer, ROC ter AA, UWV	3,2
Medewerkers BOOST	Senzer, gemeente Helmond	2,7
Medewerkers RMT	Diverse partners (o.b.v. huidige samenstelling)	4
Totaal²		11,7

6.2 Huisvesting

Uitgangspunt in de eerste fase van het RWC Helmond-De Peel is een virtueel frontoffice. Dat betekent dat er vooralsnog niet met een fysiek inlooppunt voor inwoners en werkgevers gewerkt wordt. Het RWC is telefonisch, per mail en via de nog te ontwikkelen website te bereiken. In de doorontwikkeling wordt bekeken in hoeverre de behoefte aan een dergelijk inlooppunt wel bestaat en zo ja, hoe hier invulling aan gegeven kan worden.

Gesprekken met 'klanten' vinden zoveel mogelijk outreachend plaats. Daarbij kan gedacht worden aan afspraken bij werkgevers maar ook aan afspraken met inwoners bij de sociale teams in de gemeenten (zie ook paragraaf 4.3).

² Medewerkers WSP zijn hierin nog niet meegenomen en ook niet opgenomen in de begroting

Om de samenwerking tussen de medewerkers van het RWC te bevorderen en dienstverlening zo integraal mogelijk aan te bieden is een fysieke locatie waar medewerkers samen kunnen werken wel van belang (backoffice). Hiervoor wordt uitgegaan van de locatie Zandstraat in Helmond. Deze locatie (Zandstraat 94) beschikt over een eigen, onafhankelijke, entree en een bijbehorend parkeerterrein met 8 parkeerplaatsen. Het aantal werkplekken bedraagt, afhankelijk van de inrichting, 8 - 14 plekken met 3 aparte spreekkamers. Bij de definitieve inrichting wordt zowel rekening gehouden met een onafhankelijke uitstraling en 'look en feel' van het RWC, stimuleren van samenwerking en benodigde flexplekken voor de samenwerkende professionals,

Doordat de Zandstraat 94 gekoppeld is aan de gebouwen waar Senzer en UWV gehuisvest zijn, kan er ook gebruik gemaakt worden van centrale en gezamenlijke faciliteiten zoals het restaurant en de vergaderzalen.

6.3 Gegevensdeling

Partijen streven zoveel mogelijk – daar waar het kan en mag - naar het gebruik van één ICT-systeem (CRM) waarbij gegevensverzameling, registratie en overdracht van gegevens ten behoeve van de dienstverlening zowel aan de inwoners als de werkgevers, met inachtneming van de privacywetgeving, en aanverwante wet- en regelgeving optimaal kan geschieden. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij landelijke ontwikkelingen en bestaande systemen. Waar deze mogelijkheid niet bestaat zal met inachtneming van wettelijke eisen onderling afgestemd en samengewerkt worden. Om dit goed in te richten is de werkgroep gegevensdeling samengesteld.

Hoofdstuk 7 Fasering

We streven naar een eerste operationele basis van het RWC medio 2024 (eind Q2). De eerste operationele basis kan worden 'geopend' na bestuurlijke besluitvorming door de gezamenlijke partners. Dit betekent dat wellicht nog niet alle formele afspraken, zoals een samenwerkingsovereenkomst, al geregeld zijn. Na opening van de eerste basis wordt het RWC in 2024 verder geïmplementeerd en doorontwikkeld zodat in 2025 een volledig operationeel RWC in de regio actief is. Voor de eerste fase (2024) wordt gewerkt met een opstartcoördinator. Vanaf 2025 streven we naar een vaste coördinator.

In algemene zin geldt dat landelijke ontwikkelingen en wetgeving van invloed (kunnen) zijn op de RWC-vorming. Het is aan de coördinator RWC om de gevolgen hiervan op regionaal niveau te verkennen en indien nodig voor te leggen aan de kerngroep.

Hoofdstuk 8 Marketing en communicatie

Na duidelijkheid over de koers en reikwijdte van het RWC (na vaststelling businessplan in de kerngroep) kan een communicatieplan worden opgesteld voor het RWC. Daarvoor gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten

- De naam Regionaal Werkcentrum³ Helmond-De Peel wordt zowel extern als intern gebruikt als overkoepelend label. Daarbij worden alle partners in de netwerkorganisatie genoemd.
- Goede zichtbaarheid van netwerkpartners wordt gewaarborgd.
- De losse naamgeving van de huidige loketten (BOOST, LWL, RMT, WSP) verdwijnt. Wel wordt gekeken in hoeverre gewerkt kan worden met sublabels. Dit betekent ook dat de afzonderlijke websites verdwijnen en onder de overkoepelende website RWC vallen.
- Bovenstaande gebeurt in fasering (fade-in, fade-out).
- In de externe communicatiecampagne RWC is specifiek aandacht voor:
 - Verhogen zichtbaarheid en bekendheid bij inwoners, werknemers en werkgevers
 - Huisstijl, website, social media – aansluiten bij de nieuwe huisstijl arbeidsmarktregio
 - Specifieke marketing en branding om doelgroepen te bereiken (multi-channel)
 - De inzet van verschillende communicatiekanalen en doelgroepen
 - Communicatie vanuit verschillende dienstverleningslijnen zoals bijvoorbeeld RWC-loopbaanadvies en RWC-werkgeversdienstverlening
- In de interne communicatiecampagne (interne positionering) is expliciet aandacht voor het vergroten van collectief eigenaarschap en het onderling leren kennen van elkaar en elkaars dienstverlening en werkwijzen (professionals). Hiervoor worden onder andere sessies over samenwerking en delen van gezamenlijke doelstellingen en dienstverlening ('regionale menukaart') georganiseerd.

³ We volgen de landelijke lijn voor de naamgeving. Vooralsnog is dit 'Regionaal Werkcentrum'.

Hoofdstuk 9 Monitoring en evaluatie

Voor het op te richten RWC is het van belang om effectieve KPI's en prestatie-indicatoren vast te stellen om zowel de voortgang als de impact van de activiteiten te meten. Aangezien het Regionaal Werkcentrum functioneert als een netwerkorganisatie moeten de KPI's een goed beeld geven van de prestaties en de mate waarin het RWC bijdraagt aan de gezamenlijke doelstellingen.

Enkele belangrijke KPI's en prestatie-indicatoren kunnen zijn:

- Partnerbetrokkenheid: Het aantal partners uit de arbeidsmarktregio waarmee het RWC samenwerkt en de kwaliteit van die samenwerking, gemeten aan de hand van tevredenheidsonderzoeken.
- Klanttevredenheid: De mate van tevredenheid van deelnemers en partners over de dienstverlening, events en projecten
- Aantallen; geholpen klanten, ontwikkel gesprekken, loopbaan gesprekken, uitgevoerde loopbaangesprekken, etc.

Het nauwlettend volgen van deze KPI's en prestatie indicatoren stelt ons in staat om de effectiviteit van het RWC te meten en continu te verbeteren. Het is aan de coördinator RWC om te komen tot KPI's en prestatie-indicatoren voor het meten van de voortgang en impact en deze ter besluitvorming voor te leggen aan de kerngroep.

Hoofdstuk 10 Financiën

Met de vaststelling van het regionaal arbeidsmarktplan is afgesproken dat alle regionale arbeidsmarktmiddelen die de centrumgemeente ontvangt vanuit o.a. Rijk, provincie en Europa (die niet expliciet bedoeld zijn voor de uitvoering van wettelijke reguliere taken) die in de komende jaren beschikbaar komen voor arbeidsmarkt(dienstverlening), worden ingezet binnen het kader van het regionaal arbeidsmarktplan⁴. Daarbij is nadrukkelijk aangegeven dat op dit moment verwacht wordt dat met de huidige en toekomstige regionale middelen uitvoering gegeven kan worden aan het regionaal arbeidsmarktplan. Gezien het gebrek aan duidelijkheid over toekomstige financiering kan in de loop van de periode echter blijken dat externe financieringsbronnen onvoldoende zijn en extra financiering noodzakelijk is. In dat geval treden de verschillende partners via de kerngroep met elkaar in gesprek.

De implementatie en uitvoering van het RWC valt onder de paraplu van het regionaal arbeidsmarktplan. Jaarlijks wordt hiervoor een begroting opgesteld. Hierin zijn de verwachte kosten en dekkingsbronnen opgenomen.

⁴ Hieronder wordt niet verstaan de decentralisatie uitkering versterking arbeidsmarktregio's. Deze wordt ingezet voor de bekostiging van de regiefunctie van de centrumgemeente.

De begroting wordt jaarlijks vastgesteld door de kerngroep (met daarin alle samenwerkende partners) en, indien nodig, het college van B&W van de centrumgemeente. Dit laatste vanuit de rol als budgetbeheerder van de regionale arbeidsmarktmiddelen.

We streven als arbeidsmarktregio naar een structurele dekking van het RWC (en andere activiteiten vanuit het regionaal arbeidsmarktplan). Vooralsnog zijn regionale arbeidsmarktmiddelen echter tijdelijk en kunnen we niet langer dan een jaar vooruitkijken. Daarbij zijn ook de middelen voor 2024 nog niet altijd definitief en wordt een korting op de landelijke budgetten verwacht. Dat kan betekenen dat de som van de huidige bedragen in 2024 lager uitvallen. Mocht blijken dat de in de onderstaande begroting opgenomen dekkingsbronnen toch niet, of in mindere mate, ingezet kunnen worden, dan treden partners met elkaar in overleg.

Begroting RWC 2024			
Kostenpost	Bedrag	Dekkingspost	Bedrag
Staf RWC ⁵	€ 254.380	Inleg begroting LWL	€ 374.371
Personeel RWC ⁶	€ 1.033.212	Inleg begroting RMT	€ 486.085
Huur locatie	€ 28.000	Verlenging provinciale subsidie 2020-2024	€ 222.529
Transitiekosten locatie	€ 10.000	Nieuwe provinciale subsidie	€ 189.752
Marketing en communicatie ⁷	€ 40.000	Dichterbij dan je denkt	€ 152.855
Evenementen	€ 5.000		
Automatiseringskosten	€ 10.000		
Trainingskosten	€ 10.000		
Werkbudget	€ 35.000		
Totaal	€ 1.425.592	Totaal	€ 1.425.592

De specifieke begroting van het WSP wordt vooralsnog niet meegenomen in deze opzet gezien de andere positionering van het WSP. Vanuit de begrotingen RMT, BOOST en LWL is een inleg in deze begroting gedaan voor zowel personeelskosten als bedrijfsvoeringskosten. Hiermee hebben we de benodigde extra arbeidsmarktmiddelen kunnen drukken. Daar moet bij worden benoemd dat voor de begrotingen RMT en LWL aparte verantwoordingslijnen gelden.

⁵ Bestaand uit de opstartcoördinator RWC, regionale communicatieadviseur en ondersteuner RWC (in 2024 wordt deze betaald uit begroting RMT).

⁶ Zijnde medewerkers uit begroting RMT, LWL en BOOST.

⁷ Daarnaast is er nog €50.000 gereserveerd in het jaarplan 2024 voor algemene arbeidsmarktcommunicatie.

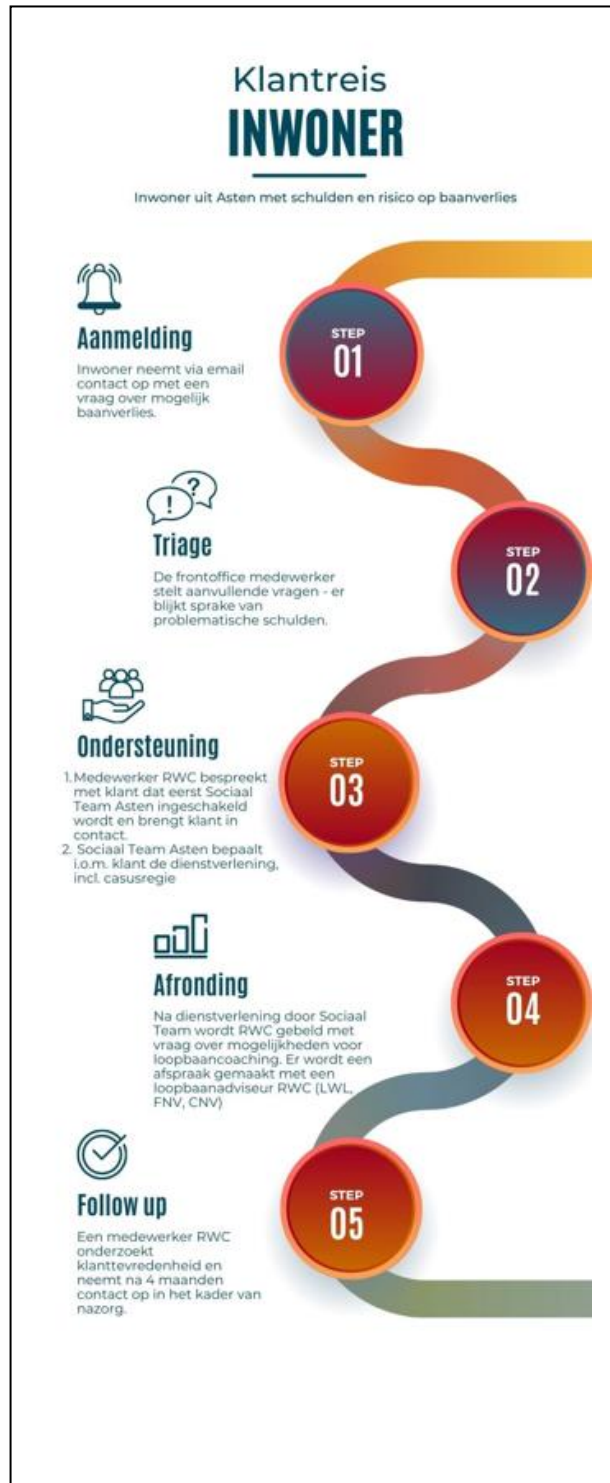
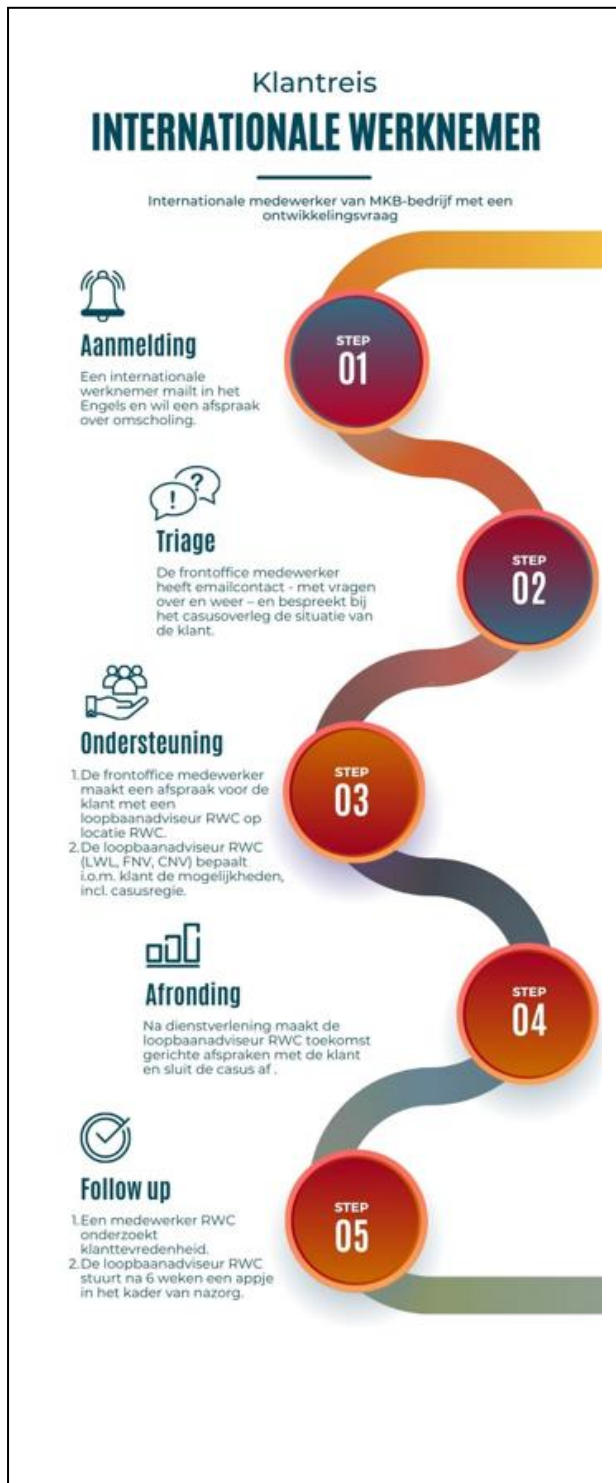
Dekking van de bovenstaande kostenposten komt uit verschillende dekkingsbronnen. Hierbij wordt opgemerkt dat de provinciale subsidie (verlenging en nieuwe subsidie 2024) op dit moment nog niet definitief is. Mocht onverhoopt blijken dat deze subsidiegelden niet beschikbaar komen of niet ingezet kunnen worden, dan wordt het ESF-budget ter dekking ingezet.

Tot slot

In afsluiting van dit businessplan voor ons Regionaal Werkcentrum Helmond- De Peel Werkcentrum kijken we met vol vertrouwen vooruit naar toekomstige ontwikkelingen en kansen. Met de keuze voor het RWC streven we niet alleen naar een versterking van de dienstverlening, maar ook naar een verdere intensivering van de samenwerking met alle partners in onze arbeidsmarktregio.

Gezamenlijk bouwen we een duurzame, flexibele en inclusieve arbeidsmarkt. En met onze koers van *samen aanpakken en samen doen* richten we ons met trots op een bloeiende toekomst voor onze arbeidsmarktregio Helmond- De Peel.

Bijlage A Klantreizen



Klantreis JONGERE

Jongere (VSV) zonder startkwalificatie



Aanmelding

Een jongere appt naar het RWC met vraag over studiekeuzebegeleiding of arbeid (toekomstplan).



Triage

De frontoffice medewerker vraagt in app-gesprek door om vraag helder te krijgen.



Ondersteuning

De frontoffice medewerker verzorgt een "warme" overdracht naar het Doorstroompunt.



Afronding

Na de overdracht maakt de medewerker RWC toekomstgerichte afspraken met de Doorstroomcoach VSV. Er kan indien gewenst een beroep gedaan worden op aanvullende dienstverlening van het RWC.



Follow up

Op verzoek van de Doorstroomcoach VSV stuurt de medewerker RWC in het kader van extra nazorg, 6 weken na einde dienstverlening, een appje.



Klantreis WERKGEVER

MKB-Werkgever heeft een vergrijzend personeelsbestand en een opvolgingsvraagstuk



Aanmelding

Een werkgever neemt telefonisch contact op en legt zijn probleem voor.



Triage

De frontoffice medewerker stelt aanvullende vragen om de vraag helder te krijgen.



Ondersteuning

1. De klant wordt in contact gebracht met een medewerker werkgeversdienstverlening RWC.
2. De medewerker werkgeversdienstverlening bepaalt i.o.m. klant passende dienstverlening, incl. casusregie.



Afronding

Na dienstverlening maakt de medewerker werkgeverdienstverlening toekomst gerichte afspraken met de werkgever en sluit de casus af.



Follow up

Een medewerker RWC onderzoekt klanttevredenheid en neemt na 4 maanden contact op in het kader van nazorg.

