

## Plan van aanpak 2011

# **Voorkomen instroom & bevorderen uitstroom**



20 januari 2011



## INHOUD

---

<b>1. INLEIDING</b>	3
1.1. Doel	3
1.2. Resultaat	3
<b>2. ORGANISATIE</b>	5
2.1. Voorkomen instroom	5
2.2. Bevorderen uitstroom	6
2.3. Voorwaarden	8
2.4. Communicatie	10
2.5. Risico- en kansanalyse	11



## 1. INLEIDING

---

Op 14 december 2010 is het MT bij elkaar geweest om de prognose van de budgetten I-deel en W-deel voor 2011 te bespreken. Voor 2011 is het budget W-deel € 4,4 miljoen (3,6 miljoen + 0,8 miljoen van 2010). Na aftrek van een aantal vast te besteden bedragen zoals WIW-ID-banen, SW-wachttijst, ESF, participatieproject, uren niet-wettelijke taken werkcoaches resteert een bedrag van € 2,6 miljoen W-deel. In 2010 is in totaal circa € 3,2 miljoen van het W-deel budget besteed.

Bij het huidige aantal klanten (per 1 januari 2011) is voor 2011 een tekort te verwachten op het I-deel van ruim € 3 miljoen. Het aantal klanten is momenteel 237 hoger, dan het aantal klanten dat een jaar lang betaald kan worden vanuit het budget inkomensdeel voor 2011. Wanneer geleidelijk in de loop van 2011, 475 klanten uitstromen uit de uitkering en daarnaast geen nieuwe klanten instromen is het budget inkomensdeel alsnog voldoende.

Er is nagedacht over de alternatieven om het tekort op het I-deel terug te dringen. Detachering van klanten en het toekennen van loonkostensubsidie aan werkgevers om deze over de streep te trekken om een klant aan te nemen, werden als beste opties genoemd. Inmiddels is op 4 januari 2011 een vervolgspraak geweest met de teamleiders frontoffice om een realistisch beeld te ontwikkelen voor mogelijke bestandsbeperking in 2011 en om te bespreken welke aanpak hiervoor nodig is.

Besloten is de aanpak voor het terugdringen van het tekort I-deel projectmatig aan te pakken. Het plan van aanpak volgt hieronder. Het plan leidt weliswaar niet tot het volledig elimineren van het tekort, maar wel tot een reductie van het tekort op het inkomensdeel tot circa € 1 miljoen, een reductie van het dreigend tekort met ruim € 2 miljoen.

### 1.1. Doel

Het beperken van het tekort op het I-deel door het aantal klanten zo veel mogelijk terug te dringen. De focus ligt op de volgende twee aandachtsgebieden:

1. **Voorkomen instroom (poort dichthouden)**
2. **Bevorderen uitstroom (inclusief detacheringen)**

### 1.2. Resultaat

Per 1 januari 2011 hebben we 237 klanten teveel in de uitkering om uit te komen met het I-deel van 2011. Het is niet mogelijk om per 1 januari 2011 237 klanten in één keer uit te laten stromen naar werk. Als in 2011 een totale afname van het aantal klanten wordt gerealiseerd van 474 (met een gemiddelde van 237), zou het budget voldoende zijn.

In 2010 meldden zich in totaal 750 klanten aan de poort voor een WWB-uitkering. We hebben 150 klanten (20%) tegengehouden, 600 klanten stroomden in de bijstand. De markt trekt iets aan, dit is het eerste te zien aan de uitzendbureaus die meer vacatures hebben. Aan de andere kant gaat het UWV WERKbedrijf verder met het beperken van de re-integratie. Op dit moment zakt ongeveer 25% van de WW-ers door naar een WWB uitkering. De verwachting is dat dit in 2011 een nog hoger percentage zal zijn. Uiteindelijk is de verwachting dat in 2011 5% minder klanten dan in 2010 een beroep doet op de WWB (713 klanten in 2011, tegenover 750 klanten in 2010).

Het percentage aan de poort tegengehouden klanten willen we in 2011 ophogen van 20% naar 30%. Dit betekent dat er 213 klanten moeten worden tegengehouden, ofwel 63 meer dan in 2010. Het resultaat is een instroom van 500 klanten in 2011 (gemiddeld 9 à



10 klanten per week).

In 2010 zijn 115 klanten naar werk uitgestroomd. Voor 2011 wordt de doelstelling om 474 klanten te laten uitstromen naar werk.

We hebben 655 klanten met groeipotentieel in ons bestand. Dit betekent dat 72% van dit bestand moet uitstromen. We realiseren ons dat dit een ambitieuze doelstelling is.

Om de klanten uit te laten stromen hebben we de volgende formatie werkcoaches tot onze beschikking:

FTE's per 1 januari 2011	Werkcoaches
<b>Vaste dienst</b>	7,3
<b>Flexschil</b>	3,0
<b>Totaal</b>	10,3

De doelstelling om 474 klanten uit te stromen in 2011 wordt op de volgende manier geconcretiseerd.

In het eerste kwartaal worden 100 klanten gedetacheerd (10 klanten per FTE). Na aftrek van de 100 detacheringen resteren 374 klanten die naar werk moeten uitstromen. Met de huidige 10 FTE werkcoaches betekent dit op jaarbasis ongeveer 36 klanten per fulltime werkcoach. Bij 40 productieve weken betekent dit ongeveer 1 klant uitstroom per fulltime werkcoach per week. Met uitstroom wordt een klant bedoeld, die uitkeringsonafhankelijk is geworden. Twee klanten die een parttime baan hebben geaccepteerd en nog niet geheel uitkeringsonafhankelijk zijn, tellen als 1 klant uitstroom.

Voor een fulltime werkcoach betekent het de volgende aantallen:

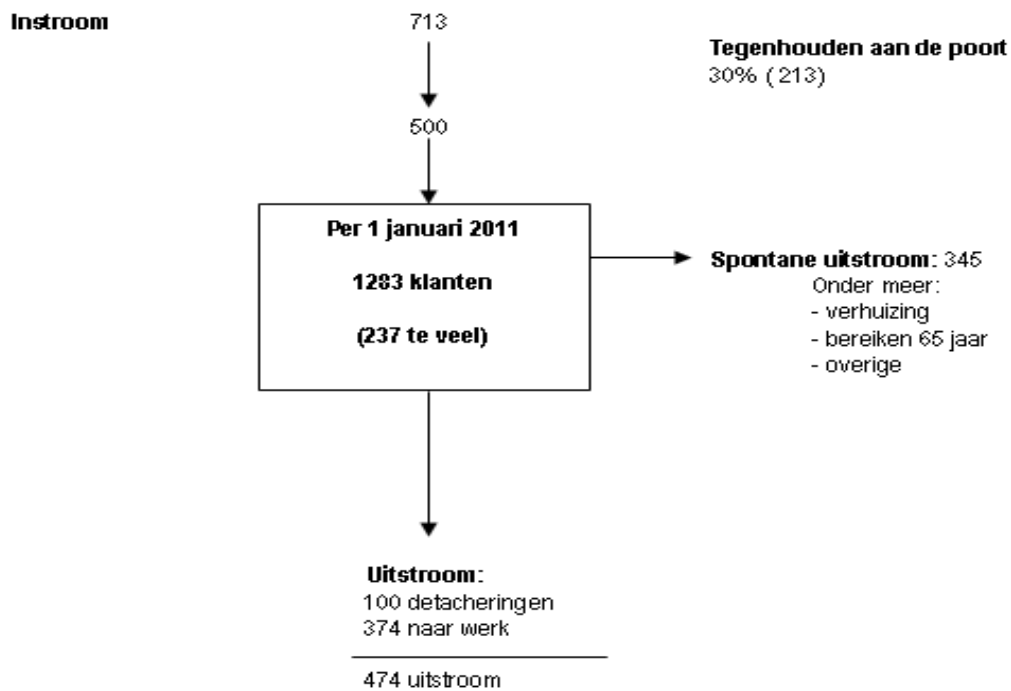
	FTE	Detach. voor 1 april	Uitstroom per jaar	Uitstroom per maand	Uitstroom per week (40 wkn)	Totaal incl. detach.
<b>Werkcoach</b>	1	10	40	3,3	1	50

Daarnaast zijn er in 2010 ook 345 klanten "spontaan" uitgestroomd vanwege verhuizing, het bereiken van de 65 jarige leeftijd, etc. We veronderstellen dat deze spontane uitstroom in 2011 gelijk blijft aan de spontane uitstroom in 2010.

We beseffen dat de doelstelling van 474 naar werk uitstromende klanten zeer ambitieus is. Bij het realiseren van de concrete uitwerking van de doelstelling zoals hierboven beschreven (100 detacheringen in het eerste kwartaal, 374 uitplaatsingen naar werk gedurende het jaar) zal het gemiddelde aantal klanten in 2011 ongeveer uitkomen op 1120. Bij dit gemiddelde resteert nog een verwacht tekort op het inkomensdeel in 2011 van circa € 1,0 miljoen.



In het schema hieronder zijn de hiervoor genoemde aantallen verwerkt:



## 2. ORGANISATIE

### 2.1. Voorkomen instroom

Om het hiervoor genoemde resultaat te behalen is het belangrijk om de poort dicht te houden.

#### Poort

De werkcoaches zetten de volgende acties in op het moment dat een klant is uitgenodigd voor een poortgesprek. De (draaideur)klant wordt voor het poortgesprek zo veel mogelijk uitgenodigd bij zijn/haar "oude" ISD werkcoach. Deze is tenslotte volledig op de hoogte van de mogelijkheden en de kansen van de klant. Op dit moment wordt de klant door het callcenter van het UWV bij een willekeurige werkcoach ingepland. De teamleiders onderzoeken of het mogelijk is om hier voortaan rekening mee te houden.

De werkcoach zorgt dat hij/zij van te voren op de hoogte is van de recente vacatures. De werkcoach doet een administratief vooronderzoek met betrekking tot fraude. Bij twijfels wordt advies gevraagd aan de fraudepreventiemedewerker.

Als de klant mogelijkheden heeft om te werken wordt het innemen van de aanvraag met een week uitgesteld. Na één week wordt een diagnosegesprek ingepland. De werkcoach meldt de klant dat hij/zij dan aangemeld wordt bij WML, SagEnn of Randstad. Hij/zij kan tenslotte werken.



De klant krijgt tijdens het poortgesprek het volgende mee:

- Minimaal 3 vacatures
- Overzicht met adressen van uitzendbureaus
- Overzicht met vacaturesites
- Een goed CV
- De klant wordt gewezen op het SSP zorg & welzijn en SSP Techniek & Industrie.
- Etc.

Als het de klant na een week niet gelukt is om zelf werk te vinden wordt de klant aangemeld bij perceel 1 werkgeverschap, perceel 5 workfirst, perceel 4 jobhunting of de werkcoach start zelf een traject inclusief jobhunting op. Het is zinvol om de twee eerste opties te benoemen tijdens het poortgesprek omdat dit een afschrikkende effect kan hebben voor de klant.

Indien de klant zegt niet te kunnen werken wegens lichamelijke klachten wordt een belastbaarheidsonderzoek aangevraagd bij Frame. Het onderzoek kan binnen 48 uur worden uitgevoerd.

### **Meten voorkomen instroom**

Op dit moment is de instroom meetbaar vanaf het moment dat het poortgesprek heeft plaatsgevonden. Geregistreerd wordt of de aanvraag is ingenomen of niet. Na dit project is vanaf nu ook het proces voorafgaand aan het poortgesprek belangrijk en moet dit meetbaar worden. De volgende zaken moeten ingeregeld worden:

- Komt de (draaideur) klant die een aanvraag levensonderhoud doet meteen bij zijn 'bekende' werkcoach of moet hier opnieuw een afspraak voor worden gemaakt?
- Als er arbeidsmogelijkheden zijn voor de klant (ook al is het parttime) wat zijn de resultaten van het eigen zoekproces van de klant na één week?
- Wat is de actie van de werkcoach na het diagnosegesprek?
- Hoe ziet de registratie voorafgaand aan het poortgesprek er precies uit en wie gaat deze bijhouden?
- Etc.

### **UWV WERKbedrijf**

Bij het poortgesprek zijn zowel de werkcoach van de ISD als de werkcoach van het UWV WERKbedrijf aanwezig. Het is de taak van de werkcoach UWV om de klant in te schrijven als werkzoekende en om vacatures aan te bieden. Omdat de dienstverlening tijdens het poortgesprek van de diverse werkcoaches UWV varieert, wordt aan het UWV gevraagd wat precies de taakstelling is van de werkcoaches met betrekking tot de uitvoering van de poortgesprekken.

Eind 2010 is het percentage WW-ers dat doorzakt naar een WWB uitkering 21%. Aangezien het UWV dit jaar stopt met re-integratie activiteiten en de begeleiding met name via e-coaching inzet, verwachten wij een toename van dit percentage. Aan het UWV wordt gevraagd op welk percentage wij dit jaar kunnen rekenen.

## **2.2. Bevorderen uitstroom**

### **Detacheringen**

Om snel het tekort op het I-deel terug te dringen is het instrument detacheringen, waardoor klanten direct uitstromen, het meest effectief. In 2010 is terughoudend met dit redelijk dure instrument om gegaan. Alleen wanneer de werkcoach een werkgever-werknemerrelatie voor de klant van meerwaarde vond en na een akkoord van de teamleider werd een klant aangemeld voor een detacheringstraject. Omdat het nog



effectiever is de detacheringen zoveel mogelijk in het begin van het jaar te realiseren wordt het volgende doel afgesproken:

Voor 1 april 2011 zijn 100 klanten aangemeld bij perceel 1 werkgeverschap voor een detacheringscontract van één jaar. De werkcoaches kunnen kiezen tussen WML, SagEnn of Randstad.

De werkcoaches kunnen voor de 100 detacheringen putten uit:

- Klanten die nieuw instromen
- Het zittend bestand uit de eigen caseload
- Klanten die een traject bij een re-integratiebureau doorlopen omzetten naar een detacheringscontract.

### **Overige uitstroom**

Om bovenstaande aantallen met betrekking tot uitstroom te behalen heeft de werkcoach de beschikking over de volgende middelen en instrumenten:

### **Jobhunting**

De werkcoach kan besluiten zelf te jobhunen en matchen. Hiervoor heeft de werkcoach de volgende ondersteuning ter beschikking:

- Overzicht vacatures van het UWV dat wekelijks gemaaid wordt. Het betreft twee vacatureoverzichten, zowel vacatures van de matchers van het Werkplein ML als een vacatureoverzicht van alle vacatures van de Werkpleinen uit de hele regio.
- De “warme” vacatures die binnengehaald worden door accountmanagers en matchers.
- De ondersteuning van de WWB matcher en de UWV matchers. Bij de WWB matcher kan een klant met een redelijk korte afstand tot de arbeidsmarkt aangemeld worden (de top 10 klanten). De matcher maakt kennis met de klant. De matcher biedt vervolgens deze klant actief aan bij bedrijven en bereidt het sollicitatiegesprek met de klant voor.
- De doelstelling uitstroom van de WWB matcher is voor 2011 op 50 gesteld.
- De top 10 klanten met korte afstand tot de arbeidsmarkt die door elke werkcoach is aangeleverd bij de WWB matcher.
- De markttafel die iedere donderdag wordt georganiseerd door het accountteam. Hier worden vacatures doorgesproken en kansen bij bedrijven uitgewisseld.
- De speeddates bij het UWV. Op de maandagochtend iedere twee weken zijn ongeveer acht uitzendbureaus aanwezig op het werkplein om geschikte kandidaten te ontmoeten voor hun vacatures.
- De vacatures die aangedragen worden door middel van het project Social Return.
- De ondersteuning van de matchers op het Sector Service Punt Zorg & Welzijn en Techniek & Industrie.
- De doelstelling matcher SSP Zorg & Welzijn is uitstroom van 15 klanten in 2011.
- De doelstelling matcher Techniek & Industrie is uitstroom van 50 klanten in 2011.
- De inzet van arrangementen zoals proefplaatsing en loonkostensubsidie.
- Als via de ISD zelf een klant wordt geplaatst, is de inzet van nazorg erg belangrijk.

### **Re-integratiebureaus**

Naast de mogelijkheid om zelf te jobhunen en matchen kan de werkcoach ook besluiten de klant aan te melden bij één van de vijf re-integratiebureaus uit perceel 4, (deel) trajecten inclusief jobhunting. Naast perceel 4 heeft de werkcoach vanzelfsprekend ook de overige percelen ter beschikking waarbij een detacheringscontract via perceel 1 werkgeverschap direct leidt tot uitstroom. Ook de inzet van maatwerktrajecten zoals de trajecten met baangarantie van In Bedrijf behoort tot de mogelijkheden.



### **Themaonderzoek 2011**

Naast bovenstaande middelen en instrumenten zal het onderwerp van de themaonderzoeken dat gekozen is voor 2011 ook bevorderend werken voor de uitstroom. Er is gekozen voor een heronderzoek van alle uitkeringsgerechtigden die parttime werken. Dit zijn 234 klanten. Indien 25% gemotiveerd kan worden tot het realiseren van urentuitbreiding bij zijn/haar werkgever zal dit een goede bijdrage leveren aan het behalen van de uitstroomdoelstelling van 474 klanten.

### **Metten bevorderen van uitstroom**

Op dit moment wordt door de huidige administratief medewerker handmatig een lijst bijgehouden in Excel van de plaatsingen per werkcoach. Dit overzicht wordt aangepast met een kolom: uitkeringsonafhankelijk ja/nee/gedeeltelijk. Er wordt gezorgd voor een eenduidige benaming en goede definities. Dit overzicht is uitgangspunt voor de managementinformatie van dit project. Synaxion/GWS geeft alleen de uitstroom aan van klanten die volledig uitkeringsonafhankelijk zijn geworden. Bovendien is er een administratieve verwerkingsperiode van maximaal 3 maanden. Het kan vanzelfsprekend geen kwaad om frequent de lijsten uitstroom door werk vanuit Synaxion/GWS te leggen naast de handmatige lijst plaatsingen. Door de backoffice wordt onderzocht in hoeverre parttime werken/deels uitkeringsonafhankelijkheid meetbaar is.

## **2.3. Voorwaarden**

### **Administratieve ondersteuning**

Een voorwaarde voor het behalen van de doelstelling van 2011 is een goede administratieve ondersteuning voor de werkcoaches. Naast verlenging van het contract van de huidige administratief medewerker met één jaar is een tweede administratief medewerker noodzakelijk.

Naast de bestaande taken krijgen de administratief medewerkers een uitbreiding van het takenpakket. Het re-integratiebureau stuurt elk kwartaal een rapportage over de voortgang van de klant gedurende het traject. De taak van de werkcoach is om deze rapportage te verwerken in een rapportage van de ISD (werkproces doelmatigheid RIB). Dit werkproces wordt in het vervolg afgehandeld door de administratief medewerkers. De werkcoach behoudt de regie want indien de voortgang niet gaat zoals gewenst, krijgt de werkcoach een signaal van de administratief medewerker zodat kan worden ingegrepen.

### **FTE werkcoaches**

Een andere voorwaarde is de inzet van 10 fulltime werkcoaches. Dat betekent dat de 3 FTE inhuurkracht geheel 2011 ingezet moet worden. Dit betekent ook dat een werkcoach die de ISD verlaat moet worden vervangen door een nieuwe werkcoach.

### **Ondersteuning overig**

Eén van de voorwaarden is de inzet gedurende het hele jaar van een matcher WWB. Een andere voorwaarde is de ondersteuning van het SSP Zorg & Welzijn en Techniek & Industrie. Het instrument kale verloning zonder begeleiding is een grote wens van de werkcoaches. Onderzocht wordt of we dit instrument kunnen inzetten. Een andere wens van de werkcoaches is een aparte en goede ruimte om jongeren te begeleiden bij WML. Er wordt hierover contact opgenomen met WML. SagEnn heeft inmiddels een aparte ruimte voor jongeren.

### **Ondersteuning ICT**

De werkcoach moet zoveel mogelijk de focus leggen op de meest kansrijke klanten uit de caseload. Naast de administratieve lastenverlichting door middel van de inzet van één



extra FTE administratieve ondersteuning is het belangrijk de caseload zo goed mogelijk in te delen op prioriteit. In 2010 is de indeling op de tredes van de participatieladder met de optie wel of geen groeipotentieel verder verfijnd. Deze indeling is nu een goed middel om de caseload te verdelen in een actief en passief deel. De klanten in het actieve deel hebben mogelijkheden om binnen één jaar geheel of gedeeltelijk aan het werk te gaan. De klanten in het passieve deel hebben deze mogelijkheid niet. Dit zijn met name de klanten op de onderste tredes van de ladder (maatschappelijke participatie) zonder groeipotentieel. Dit betekent dat zij niet binnen één jaar door kunnen groeien naar een hogere trede op de ladder. Het betekent niet dat de ISD deze klanten niet meer bedient. Door middel van het participatieproject dat binnenkort van start gaat (in samenwerking met CZ en Casade) worden in totaal circa 100 klanten bediend vanuit deze groep. Een voorwaarde om de focus te leggen op de meest kansrijke klanten is dat ICT een mogelijkheid creëert om per werkcoach een verdeling te maken in een actieve en passieve caseload.

### **Projectteam**

Het projectteam plan 2011 bestaat uit de volgende personen:

- Projecteigenaar Liesbeth Kruythoff
- Controller Eric van Agt
- Projectleiders Anja Jongmans en Martine Beerlage
- Administratief medewerker (nog te werven)

### **Taken projecteigenaar**

- Organiseren maandelijks overleg met projectleiders
- Maandelijkse voortgangsevaluaties met re-integratiebureaus
- Ondersteunen projectleiders
- Verantwoordelijk voor maandelijkse voortgang resultaten ten opzichte van doelstelling voor MT

### **Taken projectleiders**

- Organiseren wekelijkse informatievoorziening naar de werkcoaches
- Bewaken voortgang en bijsturen indien nodig (ten behoeve van realisatie doel)
- Verantwoordelijk voor managementinformatie naar projecteigenaar
- Signaleren knelpunten voortgang project naar projecteigenaar

### **Taken administratief medewerker**

- Administratie ondersteuning ten behoeve van het project, bijhouden overzichten uitstroom en poort

Voor de duur van het project plan 2011 leggen bovengenoemde deelnemers aan het project verantwoording af aan de projecteigenaar. De projecteigenaar legt verantwoording af aan het MT.

### **Duur project**

De extra focus op voorkomen instroom en bevorderen uitstroom loopt tot en met 31 december 2011.



## 2.4. Communicatie

Voor de looptijd van het project plan 2011 wordt de volgende communicatie afgesproken.

### Intern

Doelgroep	Doel	Frequentie	Media	Door wie?
<b>ISD-medewerkers</b>	Informatieoverdracht plan 2011	Start project Na ieder kwartaal	Mail Personeelsbijeenkomsten	Manager W&I
<b>Werkcoaches</b>	Informatieoverdracht plan 2011	Elke week	Bijeenkomst 13 januari Mail (elke week) Themabijeenkomsten	Teamleiders
<b>Projectteam</b>	Voortgang project	Elke maand	Projectteamoverleg	Manager W&I
<b>MT</b>	Stand van zaken resultaten t.o.v. doelstelling	Elke maand	MT-overleg	Manager W&I

### Extern

Doelgroep	Doel	Frequentie	Media	Door wie?
<b>Ketenpartners</b>	Informatieoverdracht plan 2011	Start project Na ieder kwartaal	Ketenoverleggen	Directeur
<b>Werkgevers</b>	Informatieoverdracht plan 2011	Start project	Website ISD	Manager W&I Communicatieadviseur
<b>Klanten</b>	Informatieoverdracht plan 2011	Start project Na afloop	ISD Actueel	Manager W&I Communicatieadviseur
<b>Re-integratie-Bureaus</b>	Informatieoverdracht plan 2011	Start project Na ieder kwartaal	Afspraak	Manager W&I Werkcoaches
<b>Uitzendbureaus</b>	Informatieoverdracht plan 2011	Start project	Afspraak	Manager W&I Manager UWV WERKbedrijf



## 2.5. Risico- en kansanalyse

<b>RISICO'S</b>	<b>Kans dat het zich voordoet</b>	<b>Impact op project</b>	<b>Eventuele maatregelen/acties om risico te verkleinen</b>
Te veel klanten hebben lichamelijke en psychische klachten om te werken	groot	groot	Bijstellen taakstelling
Er kunnen onvoldoende klanten worden gevonden voor een detachingsbaan	medium	groot	Instrumenten inzetten ter voorbereiding detachingsbaan ter vergroting van de doelgroep
Er zijn alleen tijdelijke banen en geen banen die duurzaam zijn	groot	groot	Extra inzetten op nazorg en promoten arrangementen zoals proefplaatsing en loonkostensubsidies
De werkcoach denkt onvoldoende vanuit kansen en mogelijkheden	klein	groot	Ondersteuning van teamleider en manager W&I
Te weinig of geen passende vacatures bij bedrijven	groot	groot	Extra ondersteuning jobhunting matchers en accountmanager
Het lukt de werkcoach niet een goede match op de vacature te bewerkstelligen	klein	groot	Extra ondersteuning matching van matchers en accountmanager



<b>KANSEN</b>	<b>Kans dat het zich voordoet</b>	<b>Impact op project</b>	<b>Eventuele maatregelen/acties om kans te vergroten</b>
De werkcoach doet ervaring op met jobhunting, matchen en nazorg (jobcoaching)	groot	medium	Blokken van dagdelen voor deze activiteiten
Profilering richting werkgevers van ISD op het gebied van inzet bijstandsgerechtigden	medium	medium	Registratie van telefoontjes en bezoeken aan werkgevers waarbij de bijstandsgerechtigden onder de aandacht zijn gebracht
Profilering richting werkgevers wat betreft arrangementen	groot	medium	Goede leaflet maken met uitleg arrangementen
Noodzaak administratieve lastenverlichting werkcoaches	groot	groot	Backoffice (kwaliteit) nauw bij het project betrekken
Ervaring opdoen met administratieve ondersteuning werkcoaches	groot	medium	Zorgdragen voor goede inwerkperiode, duidelijke instructie (ook voor de werkcoach)

