

HOOFDLIJNENNOTITIE DIENSTVERLENINGSMODEL

Heerhugowaard, april 2014
Projectteam ISD HAL

INLEIDING

Medio maart van dit jaar is een projectteam gestart met de implementatie van een regionale sociale dienst voor de gemeenten Graft/de Rijk, Schermer, Alkmaar, Langedijk en Heerhugowaard (ISD-HAL).

Na een intensieve ambtelijke voorbereiding kunt u in deze nota de uitgangspunten voor een dienstverleningsmodel terugvinden. De stuurgroep is in haar vergadering van 7 mei 2014 akkoord gegaan met deze uitgangspunten.

Dienstverleningsmodel HAL in relatie tot dienstverleningsmodel SRA:

In het dienstverleningsmodel zullen veel overeenkomsten zijn met het dienstverleningsmodel van de SRA.

De belangrijkste wijzigingen zijn:

- De toegang in relatie tot de overige decentralisaties via gemeenten en/of het maatschappelijk middenveld is geborgd;
- De zorgklanten zijn gesitueerd in de frontoffice;
- De werkgeversdienstverlening is een integraal onderdeel in de vorm van "Matchpoint";
- Het WNK is geen integraal onderdeel (geen integraal leerwerkbedrijf);
- De huidige uitvoering Beschut werk maakt geen onderdeel uit van de ISD-HAL.

1. De doelstellingen van de ISD-HAL:

Argumenten om te gaan samenwerken zijn:

- Minder kwetsbaarheid in de uitvoering;
- Een grotere slagkracht bij het ontwikkelen van beleid;
- Een sterkere partner bij onderhandelingen met externe partners;
- Verhoging van kwaliteit van de dienstverlening;
- Verbetering van de efficiency en effectiviteit van de bedrijfsvoering.

2.a. Visie

Visie op integrale dienstverlening:

Er is sprake van één persoon, de klantmanager, die het traject regisseert. Er zijn geen overdrachtsmomenten, er is één keer gegevensuitvraag, en er is een gemeenschappelijke ict. De uitvoeringsorganisatie biedt één geïntegreerd dienstverleningsconcept aan voor de gehele doelgroep.

De integrale dienstverlening wordt aangeboden op een schaal die aansluit bij de behoefte van de klant: een optimale dienstverlening voor de cliënt en regionale dienstverlening voor werkgevers in de vorm van een werkgeversservicepunt (Matchpoint). Specialistische hulp (zoals schuldhulpverlening, terugvordering en verhaal, re-integratie-activiteiten, opleidingen) wordt gesitueerd in dezelfde organisatie en is daardoor altijd dichtbij en bereikbaar voor de klantmanager.

In dit dienstverleningsconcept is sprake van een diagnose aan de kop van het proces (in de frontoffice) in combinatie met één aanspreekpunt voor de klant. De klant heeft te maken met één dienstverleningsproces en ervaart de achterliggende organisaties als één. De focus ligt op activiteiten om de zelfredzaamheid van de klant te optimaliseren.

De ISD-HAL is een flexibele partner binnen het sociaal domein.

De gewijzigde taakopvatting voor de medewerker van de sociale dienst

Uit het dienstverleningsmodel van de toekomstige uitvoeringsorganisatie blijkt dat de nadruk van de uitvoering wordt neergelegd in het front-office van de organisatie. De medewerkers in het front-office zijn de klantregisseurs van de organisatie. Zij moeten er voor zorgen dat alleen die cliënten de poort passeren die recht hebben op facilitering dan wel een uitkering op basis van de aan de organisatie opgedragen wetten. De klantregisseur neemt niet de verantwoordelijkheid van het probleem over maar stimuleert de zelfredzaamheid en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De klantmanager is de opdrachtgever met betrekking tot re-integratie en voert hiervoor de regie uit. Door de gewijzigde taakinhoud zal er ook een gewijzigde caseload ontstaan.

Visie op cliëntbenadering:

Wij investeren in kansen. We gaan uit van wat kan, niet in wat niet kan. Daarbij is ons ideaal dat alle inwoners van de HAL gemeenten meedoen, in overeenstemming met hun eigen kunnen. Participatie heeft een positieve invloed op de ontwikkeling van de burger, en daardoor op lange termijn op de economische prestatie van de HAL gemeenten. Diegenen die zich inspinnen voor de samenleving krijgen onze steun om mee te kunnen doen aan de samenleving, waarbij de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt centraal staat. Die steun is effectief door samenwerking met partners op de arbeidsmarkt en andere sociale domeinen.

Missie

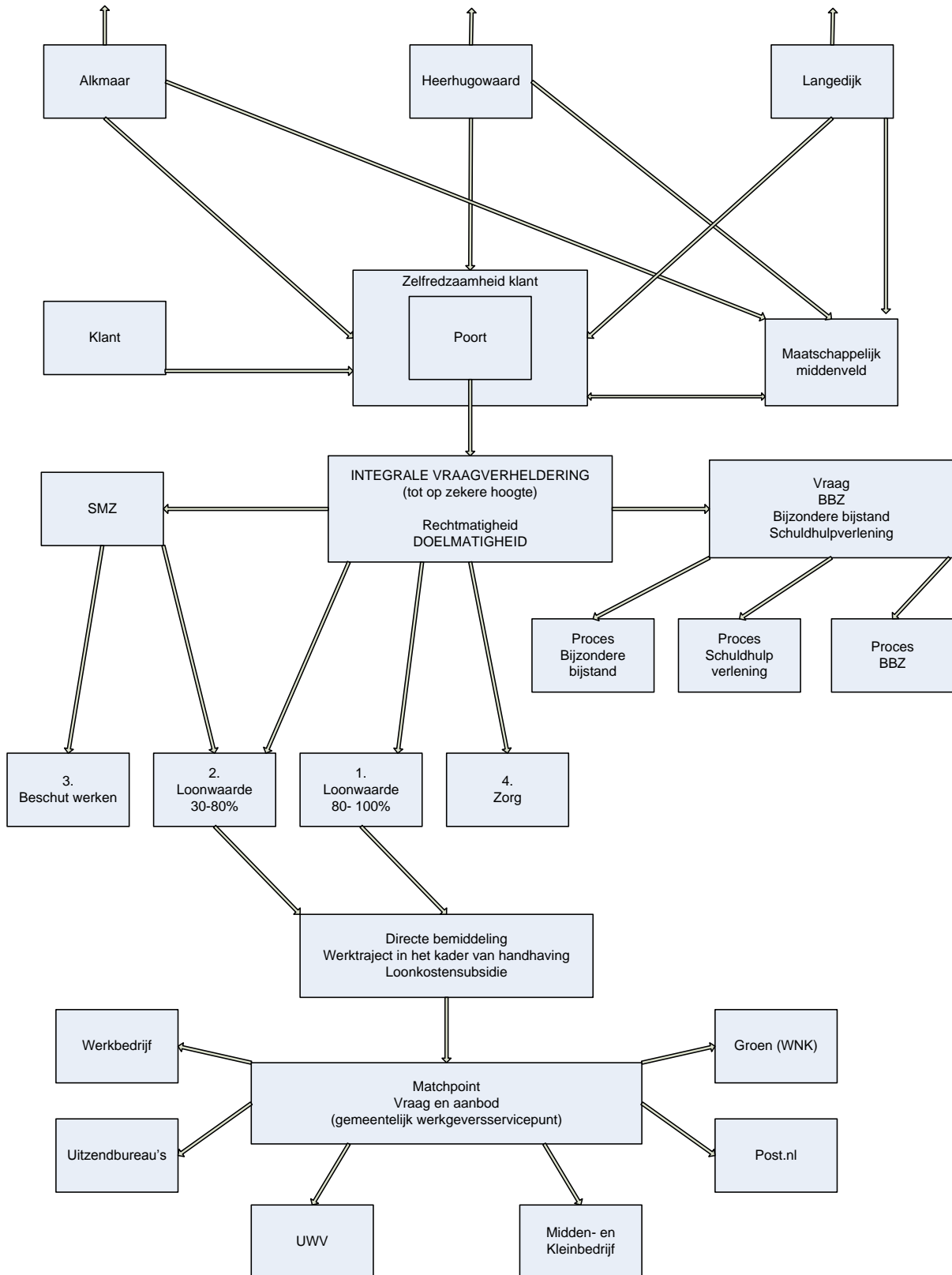
Mensen die niet zelf een inkomen kunnen verdienen, bieden wij kansen door inzet van de financiële middelen van de gemeente en de inbreng van alle samenwerkingspartners. We benutten alle mogelijkheden die de belanghebbende heeft of die wij kunnen bieden. Daarom zoeken wij vooral verbinding met de domeinen zorg, werk, welzijn, onderwijs en economische zaken. We gaan op zoek naar nieuwe vormen van samenwerking, waarin vraag naar en aanbod van (onbetaald) werk bijeenkomen. Op deze wijze willen wij de burgers bereiken die ondersteuning nodig hebben bij het meedoen in de samenleving.

2. Doelgroepen

	Omschrijving	Waar zetten we op in?
1	Mensen uit de doelgroep “(bijna) volledige loonwaarde” zijn in staat om zelfstandig het minimumloon te verdienen. Deze groep kan werkloos zijn vanwege fricties op de arbeidsmarkt, of andere persoonlijke omstandigheden.	Deze mensen zijn zelfredzaam. Re-integratie-instrumenten oordelen wij als alleen van toepassing als dit in het individuele geval noodzakelijk is. Wel spannen wij ons in om de duur van de afhankelijkheid van de uitkering zo kort mogelijk te houden. Hierop zetten we persoonlijke begeleiding in.
2	De mensen uit de doelgroep “beperkte loonwaarde” hebben een actuele arbeidsproductiviteit lager dan het minimumloon. Tijdelijke ondersteuning kan de arbeidsproductiviteit verhogen tot boven het	Wij zetten re-integratie-instrumenten als loondispensatie, scholing of werkstage in om het verdienvermogen op te hogen tot boven het minimumloon. Ons doel is uitstroom naar regulier werk.

	minimumloon.	
3	De kans op regulier werk is bij deze doelgroep "beschut" vrijwel niet aanwezig. Deze mensen hebben wel een positieve potentiële arbeidsproductiviteit, maar zullen altijd ondersteuning nodig hebben. Ook na ondersteuning zullen zij het minimumloon niet verdienen. Begeleiding naar werk kost meer dan het aan omzet oplevert.	Een blijvende ondersteuning zoals loonkostensubsidie is noodzakelijk. Deze mensen kunnen in aanmerking komen voor een werkplaats bij een sociaal werkvoorzieningsbedrijf. We kijken wel regelmatig of de cliënt zich zodanig heeft ontwikkeld, dat een doorstroom naar groep 2 mogelijk is.
4	Bij de doelgroep "zorg" is de arbeidsproductiviteit nihil. Investeringsomstandigheden om hen te re-integreren zijn onrendabel. Voor de groep zijn de kosten van begeleiding hoger dan de productiviteit.	Deze mensen zullen nooit zonder ondersteuning (on)betaald werk kunnen verrichten. We zetten dan ook geen re-integratie-instrumenten in. We verwachten prestatie naar vermogen en een mogelijke ondersteuning zijn trajecten maatschappelijke participatie en sociale activering. De verbinding met arbeidsmatige dagbesteding en Wmo-Welzijn wordt gelegd.

2.b. Procesbeschrijving van de beschreven doelgroepen als onderdeel van het toekomstig dienstverleningsmodel van de samenwerkingsorganisatie



Het bovengenoemde schema is gebaseerd op de klantenstromen op basis van loonwaarde en op de vraag van de klant. De verdere “hoe” vraag (denk aan Jongerenloket) is voor nadere uitwerking. De klant komt (al dan niet via het gemeentelijk voorportaal) bij de poort, Binnen de poort wordt bekeken of de klant zich inderdaad terecht gemeld heeft. Hier vindt eventueel een verwijzing plaats naar het maatschappelijk middenveld.

Binnen de integrale vraagverheldering kan de rechtmatigheid van de klant worden vastgesteld en wordt bepaald welke vervolgstappen noodzakelijk zijn met betrekking tot de doelmatigheid.

Ook is hier een interne verwijzing mogelijk richting de processen bijzondere bijstand, schuldhulpverlening en/of BBZ.

Wanneer de klant valt onder de doelgroep 1 of 2 dan is directe bemiddeling, een werktraject in het kader van handhaving of loonkostensubsidie aan de orde. Daar waar aanbodversterking aan de orde is is het WNK een prominente uitvoerende partij. Dit sluit andere marktpartijen niet uit. De matching van vraag en aanbod vindt in het Matchpoint plaats.

3. Functies front en back office samenwerkingsorganisatie

3.a. Front office

In de front office worden de volgende taken verricht:

- Informatie verstrekken (m.b.t. het sociale domein);
- Intake werk en inkomen;
- Intake overige voorzieningen binnen het minimabeleid voor klanten en niet-klanten (via een snelbalie);
- Intake schuldhulpverlening;
- Intake BBZ
- Diagnose / loonwaardebepaling (NB: De medische diagnose/loonwaardebepaling doet het UWV);
- Doorverwijzen naar bijvoorbeeld Wmo-loket, Centrum voor Jeugd en Gezin, leerplicht, indien nodig. Dit is ook te regelen bij de gemeente zelf;
- Verificatie en validatie van de aanvraag (handhaving, risicoanalyse);
- Vervolgtraject inzetten (afhankelijk van de doelgroep), zoals re-integratie- of participatie-instrumenten;
- Vaststellen van kinderopvang, opleiding, training en vrijwilligerswerk;
- Koppeling met het Matchpoint/werkgeversservicepunt;
- Handhaven.

3.b. Back office

In de back office worden de volgende taken uitgevoerd:

- Uitkeringen;
- Bijzondere bijstand;
- Financiële administratie, mutatieverwerkingen;
- Terugvordering (en het maken van afspraken);
- Verhaal;
- Incasso;
- Sociale recherche;
- Bezwaar en beroep;
- Beleid (strategisch, tactisch en uitvoerend).
- Kwaliteitsmanagement

3.c. Matchpoint

Het Matchpoint zorgt voor het samenbrengen van aanbod en vraag van arbeidskrachten. Het levert een substantiële bijdrage aan het verminderen van het aantal uitkeringsgerechtigden. Het zorgt voor het maximaal verzilveren van de loonwaarde van uitkeringsgerechtigden en het zorgt voor een maximale bediening van personeel bij werkgevers waardoor er tevens gewerkt wordt aan een versterkte samenwerking met deze werkgevers. Daarvoor moet de publieke arbeidsbemiddeling werkgevers verleiden om met hen in zee te gaan én goede service bieden. Dat vereist een professionele organisatie met een marktgerichte benadering en vakbekwame professionals

3.d. Bijzondere taken:

Beleidsmatige beslissingen kunnen van invloed zijn op de beleidsvelden die door de afzonderlijke gemeenten uitgevoerd worden, zoals bij voorbeeld dagbesteding Wmo en Jeugdzorg. Een linking- pin functionaris voor de samenwerkende gemeenten is nodig.

Ondersteunende functies:

- Post , archief en managementondersteuning (SSC)
- Interne controle (SSC)
- Financiën (SSC)
- HRM (SSC)
- Automatisering (SSC)

3.e. Arbeidsmarkt en werkgeversbenadering

We maken onderscheid tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau. De kern van de werkgeversbenadering is het plaatsen van onze cliënten bij zo veel mogelijk reguliere werkgevers, al dan niet met loonkostensubsidie.

Strategisch niveau

We streven een beleidsmatige koppeling na tussen de domeinen werk & inkomen, economische zaken en onderwijs. Op dit niveau is goede arbeidsmarktinformatie onontbeerlijk. Omdat het UWV de meeste kennis heeft van de (regionale) arbeidsmarkt, is zij nauw betrokken in het proces. Waar mogelijk maken we gebruik van het kenniscentrum RPA. Hier hoort een bestuurlijke aansturing bij, die monitort, coördineert en aanstuurt.

De uitdaging voor de komende jaren is privaatpublieke samenwerking te realiseren op regionaal (arbeidsmarktregio) en lokaal niveau en misschien zelfs wel op het niveau van economische centra en bedrijventerreinen. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat sociale partners, sectoren/branches en lokale en regionale partijen elkaar weten te vinden, en er in slagen publieke en private gelden met elkaar te verknopen.

Tactisch niveau

Op dit niveau wordt de werkgeversbenadering verder concreet ingericht. Individuele en (boven) regionale werkgevers worden hier bij betrokken. Vanuit dit niveau kan vanuit een bedrijventerrein een doorvertaling gemaakt worden naar een individueel bedrijf.

Een actuele, goede ontwikkeling is dat steeds meer ondernemers bereid zijn om maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen, en mensen met een beperking in dienst willen nemen. Als het gaat om 'meedoen naar vermogen' hebben wij deze werkgevers hard nodig. In dat kader past ook de invulling van 'Social Return' bij inkoop van diensten, werken en leveringen door gemeenten.

Operationeel niveau

Hier (Matchpoint) vindt de uitvoering plaats van de plannen die op de andere niveaus zijn ontwikkeld. Belangrijk is dat er op dit niveau enerzijds gestructureerd en met kennis van het operationele proces van de werkgever gewerkt wordt om pro-actief te kunnen zijn, en anderzijds dat er voldoende ruimte bestaat voor creativiteit en projecten. Kennis van werkgevers en hun werkprocessen is een voorwaarde.

Voor een goede invulling van social return zullen wij afspraken maken over aanbestedingen, arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken voor onze doelgroepen en passen wij het gemeentelijk subsidiebeleid hierop aan.

3.f. Werkvoorzieningschap Noord Kennemerland (WNK).

De verschillende rollen van het WNK zijn:

- Uitvoerder van de Sociale werkvoorziening (huidige SW);
- Mogelijke uitvoerder van beschut werk;
- Uitvoerder van re-integratietrajecten (aanbodversterking);
- Werkgever met reguliere banen voor de doelgroepen 1 en 2.

3.g. Beleidsvergelijking

Er wordt een uitgebreide beleidsinventarisatie en -vergelijking gemaakt. Deze vergelijking laat zien dat afwijkingen vooral op detailniveau (percentages, hoogte van bedragen) zitten. Het is zichtbaar dat de beleidsmedewerkers al geruime tijd samenwerken: het meeste beleid wijkt niet significant af.

Met betrekking tot het minimabeleid kan geconstateerd worden dat iedere gemeente de categoriale regelingen uitvoert, zoals bij voorbeeld de collectieve ziektekostenverzekering, een regeling chronisch zieken en gehandicapten, een participatievoorziening.

In een later stadium in het traject zal specifiek ingegaan worden op de beleidsaspecten, waarbij we aandacht blijven houden voor lokale accenten.

4. Inrichting bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering van de nieuwe uitvoeringsorganisatie zal aan moeten sluiten bij landelijke ontwikkelingen. Gezien deze ontwikkelingen is een zakelijke en bedrijfsmatige bedrijfsvoering noodzakelijk:

- De nieuwe uitvoeringsorganisatie zal in toenemende mate rendements- en efficiencyafwegingen moeten maken en zal in sterkere mate moeten gaan sturen op resultaten. Nieuw beleid zal van een goede financiële kosten-batenanalyse moeten worden voorzien.
- Het hebben van een actueel inzicht in de omvang van het klantenbestand afgezet tegen de daarvoor beschikbare budgetten.
- Het sturen van de productie op actuele werkvoorraden en productiecijfers, zoals bij voorbeeld de uitstroom (prestatiesturing).
- Het beschikken over capaciteit voor het verkrijgen en opstellen van bestuurs-, management- en klantinformatie.

De ambities van de uitvoeringsorganisatie en de hoge eisen die het gevolg zijn van landelijke wetgeving, zullen ook op andere manieren consequenties hebben voor de bedrijfsvoering. Zo zal de nieuwe uitvoeringsorganisatie heel duidelijk moeten zijn in de richting van alle belanghebbenden over wat men wel of niet van de organisatie kan verwachten. Tevens zal de uitvoeringsorganisatie dezelfde duidelijkheid moeten vragen van klanten en externe partijen. Ook zullen er hoge eisen aan de interne organisatie en aan de medewerkers moeten worden gesteld. Medewerkers ontvangen om die reden

regelmatig terugkoppeling over hun professionele ontwikkeling en prestaties, enerzijds door coaching door leidinggevenden en onderlinge feedback tussen medewerkers en anderzijds via een formele functionerings- en beoordelingsprocedure. Om de specialisatiemogelijkheden die de schaalvergroting biedt te benutten en om de cultuuromslag naar een zakelijker benadering van klanten verder vorm te geven, wordt voldoende ruimte gecreëerd voor opleiding en training van medewerkers.

5. Kwaliteitseisen

In het kader van het samenwerkingstraject is een inventarisatie van de overeenkomsten en de verschillen van het uitvoerende kwaliteitsbeleid en de interne controle aan de orde.

Aangegeven moet worden welke meerwaarde van samenwerking wordt verwacht ten opzichte van de huidige situatie en welk toekomstbeeld er is van de samenwerkingsorganisatie.

Het gezamenlijk vaststellen van de uitgangspunten voor de (organisatorische) vormgeving van de samenwerking op het gebied van kwaliteitsborging en interne controle is een stap in het samenwerkingstraject.

Er moet worden vastgesteld op welke wijze de kwaliteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd en vastgelegd. En welke prestaties in het samenwerkingsverband dienen te worden gerealiseerd.

Ook moet de invulling van de interne en kwaliteitscontrole van de samenwerking worden vastgelegd, waarbij de mogelijkheid wordt meegenomen dat delen van de uitvoering zullen worden samengevoegd.

De kwaliteitseisen worden vastgelegd in een service level agreement (SLA) en vormen de basis voor de nieuwe uitvoeringsorganisatie.

6. Organogram

De organisatie die gebaseerd is op het dienstverleningsmodel heeft een platte organisatie als uitgangspunt.

Bijlage: Inrichting van de uitvoeringsorganisatie

Bijlage

Inrichting uitvoeringsorganisatie

Als uitgangspunt hierbij geldt dat wij een integraal klantmanagement nastreven (één contactpersoon voor de cliënt). De mogelijkheden voor een lokale snelbalie zullen onderzocht worden.

De algemene informatieverstrekking aan niet-clienten en nieuwe cliënten kan ook lokaal gegeven worden.

Zoveel mogelijk taken worden op de afdeling zelf gesitueerd, b.v. uitvoerend beleid, inkoop van producten, financiële administratie en opleidingsplannen.

Het managementteam

- algemeen directeur
- resultaatverantwoordelijke managers

Hieronder worden de volgende afdelingen verder uitgewerkt:

- Bedrijfsondersteuning
- Front-office
- Back-office
- Matchpoint/werkgeversservicepunt

Bedrijfsondersteuning :

Het onderdeel bedrijfsondersteuning functioneert onder rechtstreekse aansturing van de algemeen directeur. De volgende taken worden ingekocht :

- personeelszaken,
- de salarisadministratie,
- taken met betrekking tot planning en control,
- systeem- en applicatiewerkzaamheden,
- managementondersteuning, post, archief, gebouwbeheer, beveiliging en verzekeringen
- bezwaar en beroepszaken, de advisering is afhankelijk van de juridische structuur van de nieuwe uitvoeringsorganisatie
- het verzorgen van in- en externe communicatie.

Bij bedrijfsondersteuning ontstaan de volgende functies:

- PIOFA in ISD-HAL: juridisch medewerkers / bezwaar en beroep
- PIOFA via SSC:
 - functioneel applicatiebeheer
 - HRM
 - Planning en control + financieel
 - Logistieke en managementondersteuning
 - Communicatie.

De front-office

De front-office bestaat uit

- Een team dat zich bezighoudt met de regie van de klant;
- Een team dat verantwoordelijk is voor schuldhulpverlening;
- BBZ.

Uitgangspunten zijn:

De eigen verantwoordelijkheid van de klant staat voorop.

Specialisten worden ingeschakeld om de efficiëntie en effectiviteit te verhogen.

Vanaf volledig ingediende aanvraag (poortwachter) is de klantmanager verantwoordelijk voor zowel rechtmatigheid als doelmatigheid (regisseur).

Poortwachter:

De poortwachtersfunctie wordt uitgevoerd door:

- klantmanagers en
- medewerker frontoffice

De poortwachters hebben de taak om ervoor te zorgen dat alleen aanvragen worden ingenomen die ook “terecht” zijn ingediend. Dit is vooral gericht op het bepalen van de doelgroep en voorliggende voorzieningen.

De medewerkers frontoffice heeft de taak om ervoor te zorgen dat alleen “volledige” aanvragen worden ingediend. Als klanten onvolledige aanvragen indienen dan wordt de klant teruggestuurd met de opdracht de aanvraag compleet te maken. Er is dan nog geen sprake van een hersteltermijn want er is nog geen aanvraag ingenomen (eigen verantwoordelijkheid van de klant).

Vaststellen rechtmatigheid:

De rechtmatigheid kan worden onderzocht door:

- de medewerker frontoffice
- indien nodig de handhaver
- de klantmanager

De medewerker frontoffice controleert naar aanleiding van de ingediende stukken allereerst de rechtmatigheid van het aanvraagformulier en de ingediende bewijsstukken.

Als er aanleiding toe is wordt een extra controle uitgevoerd door de handhaver (stoplichtenmodel).

De informatie van de medewerker frontoffice en handhaver gaan naar de klantmanager voor verdere afhandeling.

Vanaf dat moment is de klantmanager verantwoordelijk voor de te nemen beslissing. Hierbij is tevens meegenomen het opnemen van terugvordering van klanten met een openstaande vordering.

Inschakelen specialisten:

De klantmanager kan zowel tijdens intakeproces als tijdens het beheer van de uitkering gebruik maken van de volgende specialisten:

- Handhaver
- Sociale recherche
- Schuldhulpverlening
- Matchpoint

Bijzondere bijstand:

De klantmanager heeft de regie op de uitvoering van bijzondere bijstands aanvragen. Voor klanten met een lopende uitkering wordt de aanvraag onder verantwoordelijkheid van de klantmanager afgehandeld in de back-office.

In de frontoffice ontstaan de volgende functies:

- Medewerker publiek
- Klantmanagers WWB/loaw
- Klantmanager Schuldhulpverlening
- Procesmedewerker Schuldhulpverlening

de back-office :

Uitgangspunten zijn:

De back-office is ondersteunend aan de primaire taken die in de front-office worden uitgevoerd. Dit zal op een zo efficiënt mogelijke manier moeten worden ingekleed, waardoor een kostenbesparing gerealiseerd zou moeten kunnen worden ten opzichten van de huidige werkwijze van de gemeenten.

Uitkeringen en administratie:

Het fiatteren van betalingen, mutatieverwerking, de afhandeling aanvragen bijzondere bijstand en dergelijke worden door backoffice medewerkers gedaan.

Bijzondere bijstand klanten en niet-klanten (exclusief de stadspassen):

De regie op de uitvoering van bijzondere bijstandsaanvragen blijft bij de klantmanager. Deze bepaalt of de aanvraag administratief, dus door de back-office, of door hem/haarzelf afgehandeld zal worden. De aanvragen bijzondere bijstand van zowel cliënten met als zonder bijstandsuitkering worden door de back-office afgehandeld. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de digitale snelbalie.

Terugvordering en Verhaal:

Het besluit tot terugvordering zal in de front-office worden genomen. De executie zal binnen de back-office worden uitgevoerd. Verhaal zal worden gestart middels een brief van de klantmanager. De vervolgacties die hier uit voortkomen zullen door de back-office opgepakt en afgehandeld worden.

Binnen de backoffice ontstaan de volgende functies:

- Klantmanager bijzondere bijstand
- Medewerker Terugvordering
- Medewerker Verhaal
- Medewerker Incasso
- Handhavers (inclusief SR)
- Klantmanager BBZ en IOAZ.
- Administratief medewerker
- Medewerker uitkerings administratie

Werkgeversdienstverlening: Matchpoint:

Uitgangspunten:

- Binnen het Matchpoint worden aanbod en vraag met elkaar gematched met het hoofddoel om een klant zo snel als mogelijk regulier op de arbeidsmarkt te plaatsen;
- De accountmanagers werken bij de werkgeversbenadering vraaggericht vanuit het aanbod;
- Vanuit het matchpoint is er samenwerking met het UWV. Onder andere door middel van deelname aan het structureel overleg werkgeversservicepunt en het maken van een periodieke arbeidsmarktanalyse;
- De regie van de werkgeversbenadering ligt bij de gemeente;
- Er kan sprake zijn van een publieke/private samenwerking.

De activiteiten van het Matchpoint zijn:

- Uitvoeren van directe bemiddeling (match tussen aanbod en vraag);
- Communicatieplatform voor ondernemers, gemeenten en UWV;
- Verstrekken van informatie over arbeidsarrangementen;
- Verstrekken van informatie over wet- en regelgeving, scholing, stages en personeelsvoorzieningen aan werkgevers;
- Uitvoering geven aan social return;
- Samenwerken met boven- en subregionale instanties, zoals UWV en RPA;
- Zorgen voor proefplaatsingen en plaatsingen;
- Organiseren van job-coaching;
- Bouwt arrangementen in het kader van social return;
- Neemt deel aan het structureel overleg werkgeversservicepunt Gemeenten/UWV.

Binnen Matchpoint ontstaat de volgende functie:

- Accountmanager