

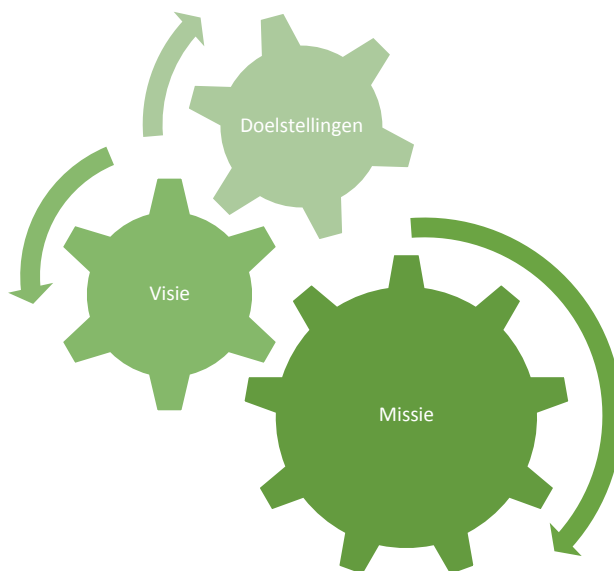
Jaarplan
Halte Werk
2018/2019

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Ontwikkelingen.....	3
Doelstellingen.....	3
Indicatoren.....	4
Doelstelling 1 – Ken je klant	5
Uitwerking	6
Doelstelling 2 – Halte Werk treedt naar buiten	7
Uitwerking	7
Doelstelling 3 – Toeleiding naar werk	8
Uitwerking	8
Doelstelling 4 – Klantcontact intensiever & effectiever.....	10
Uitwerking	10
Doelstelling 5 – Continu leren van de gemeten klantbeleving	11
Uitwerking	122
Bestaande KPI's t.a.v. doelstelling 5: bedrijfsvoering continu verbeteren	12
Vervolg.....	13

Inleiding

In 2017 zijn doelstellingen vastgesteld, welke zijn gebaseerd op de missie en visie van Halte Werk. In de missie van Halte Werk is opgenomen dat elke inwoner van de drie gemeenten waar mogelijk aan het werk gaat, en waar nodig op financiële ondersteuning kan rekenen. Ook mensen die geen minimuminkomen kunnen verdienen, kunnen een beroep doen op ondersteuning via Halte Werk. De visie op Halte Werk houdt in dat gestreefd wordt naar een *integrale dienstverlening* met één klantmanager, één regisseur en een WerkgeversServicepunt. Dit betekent concreet dat naast re-integratie er door Halte Werk ook specialistische hulp beschikbaar is op het gebied van schuldhulpverlening (ondersteuning bij afbetaling en vroegsignalering), minimabeleid (o.a. collectieve zorgverzekering en kortingspassen) en de bijzondere bijstand (individuele tegemoetkomingen).



Voor ondernemers is er het Zelfstandigenloket waar men ondernemers helpt met financiële ondersteuning (Bbz) en mensen ondersteunt een bedrijf te starten vanuit een werkloosheidsuitkering. Ook oudere ondernemers die willen stoppen met hun bedrijf worden geholpen (IOAZ). Jongeren met vragen over werk, opleiding en inkomen kunnen terecht bij het Jongerenloket.

Waar mogelijk wordt er gestreefd naar zelfredzaamheid, onze klanten dragen zelf de verantwoordelijkheid. Bij Halte Werk gaan we uit van iemands kunnen. Iedereen doet mee!

Ontwikkelingen

De missie en visie van Halte Werk staan in het licht van een aantal ontwikkelingen. Zo is de omvang en samenstelling van ons klantenbestand van grote invloed op de gehanteerde werkwijze. Deze omvang en samenstelling wordt beïnvloed door de effecten van de economische opleving. Tevens is de recent ingestelde Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van grote invloed op de werkzaamheden van Halte Werk, omdat nog strikter met persoonsgegevens omgegaan dient te worden. Tot slot wordt momenteel onderzoek gedaan naar de vorming van één participatiebedrijf, waardoor de samenwerking met het WNK geïntensiveerd is.

Doelstellingen

Op basis van de missie en visie is een strategisch kader opgesteld in het najaar van 2014. Voor de start van Halte Werk hebben de gemeenteraden in het najaar van 2014 een aantal doelstellingen geformuleerd. In de eerste jaren van Halte Werk zijn wijzigingen, waaronder een aanscherping, in de doelstellingen doorgevoerd. Het Bestuurlijk Team Halte Werk is daar opdrachtgever van. Het strategisch kader heeft in een strategisch plan met doelstellingen geresulteerd, waarvan een ambtelijke versie voor de jaren 2016 en 2017 was opgesteld.

In dit Jaarplan zetten we de doelstellingen voor 2018 uiteen. Tevens geven we aan welke concrete resultaten we nastreven. Elke doelstelling is in een groen vlak weergegeven en zijn vastgesteld door het Bestuurlijk Team Halte Werk.

Het jaar 2018 gebruiken we als referentiejaar en de resultaten van 2019 leggen we met dezelfde doelstellingen en indicatoren hierlangs.

Indicatoren

Per doelstelling is een aantal indicatoren bepaald. De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zijn vanuit het management opgesteld en aan medewerk(st)ers ter toetsing voorgelegd om te bepalen of deze logisch en realistisch zijn en of zij de toegevoegde waarde zien om deze als KPI te noemen om de beoogde maatschappelijke effecten te monitoren.

Voor de beleidsterreinen schuldhulpverlening en minimabeleid kan er, na vaststelling van het beleid, gerapporteerd worden op KPI's ten behoeve van de gemeentelijke begroting. Deze KPI's worden in overleg met Halte Werk vastgesteld.

Tevens zijn de verplichte beleidsindicatoren conform de BBV in het jaarplan opgenomen. De opname van de beleidsindicatoren is via het BBV (Besluit begroting en verantwoording) verplicht gesteld en gelden daarmee ook voor gemeenschappelijke regelingen. Het ministerie van BZK heeft daarbij aangegeven dat gemeenschappelijke regelingen alleen die indicatoren hoeven op te nemen die behoren bij de taakvelden waarbinnen de gemeenschappelijke regeling activiteiten uitvoert. Beleidsindicatoren die buiten de taakvelden van de GR vallen, kunnen worden weggelaten.

Doelstelling 1 – Ken je klant

Klanten activeren met grote afstand tot de arbeidsmarkt

De eerste doelstelling is ‘klanten activeren met grote afstand tot de arbeidsmarkt’. Dit betekent dat er voor elke type klant gezocht wordt naar een passend aanbod, zodat zij mee kunnen doen in de samenleving. Ook wordt hier de aansluiting met het gehele sociaal domein gezocht. Het credo voor deze doelstelling luidt: **ken je klant**. Hierbij hanteren we de vijf leefgebieden, te weten wonen, gezondheid, financiën, participatie en scholing/werk, gehanteerd. Halte Werk doet dit door:

- Verhogen c.q. benutten van de loonwaarde door integrale aanpak
- Invoering wettelijke taaleis waardoor de afstand tot de arbeidsmarkt wordt verkleind
- Samenwerking met de andere taakvelden binnen het sociaal domein
- Sluitende aanpak op maat; kwetsbare jongeren, statushouders, zorgklanten
- Deelname alle teams aan casuïstiek overleg
- Lean proces¹: maximaal benutten van de arbeidscapaciteit van klanten met een beperkte loonwaarde.

Om deze doelstelling invulling te geven, is een methodiek of meetinstrument nodig, waardoor de kennis over klanten goed terug te vinden is.

Onder **meedoen** wordt verstaan: werk, aanbodversterking, vrijwilligerswerk, mantelzorg, tegenprestatie, belemmeringen wegnemen, stabiel in de uitkering.

Werkwijze

Per 01-07-2018 zijn grotendeels de contracten met externe partijen (re-integratiebureaus) beëindigd. Bij iedere klant met arbeidscapaciteit wordt eerst gekeken of het Werkgeversservicepunt (WSP) de klant kan bemiddelen naar een betaalde baan. Indien aanbodversterking nodig is, wordt dat gedaan door het WNK (traject klantbeeld). Het WNK kijkt samen met de klantmanager en de klant welk traject passend is om de kans naar betaalde arbeid te vergroten (maatwerk).

¹ Halte Werk past de lean-systematiek toe waardoor de waarde voor de klant wordt geoptimaliseerd (kwaliteit dienstverlening continu verbeteren) en tegelijkertijd de benodigde tijd, kosten en fouten tot een minimum worden gereduceerd.

Uitwerking

De doelstelling is uitgewerkt in twee KPI's (key performance indicator of kritieke prestatie indicator).



Van de nieuwe instroom per 01.01.2018 doet 90% binnen 3 maanden na ingangsdatum uitkering mee



Sluitende aanpak van ingestroomde jongeren per 01.01.2018: 100% in beeld, 100% doet mee.
Van het zittende bestand (per 31.12.2017) doet 80% van de jongeren mee.

Beleidsindicatoren conform BBV:



aantal personen met bijstandsuitkering
(per 1000 inwoners 18 jr en ouder)



aantal lopende re-integratievoorzieningen
(per 1000 inwoners 15 tm 64 jaar)

Doelstelling 2 – Halte Werk treedt naar buiten

Leefsituatie van de klant bepalend voor integrale benadering

De tweede doelstelling is 'leefsituatie van de klant bepalend voor integrale benadering'. Dit betekent dat Halte Werk redeneert vanuit de klant en haar behoeftes, om deze zo goed mogelijk te helpen. In veel gevallen betekent dat nauwe samenwerking met de andere domeinen binnen het sociaal domein. Halte Werk doet dit door:

- Leefsituatie klant is leidend
- Integrale toegang
- Maximaal gebruik van ruimte P-wet
- Multiproblematiek & conflictsituatie tussen 2 of meer wetten binnen kaders oppakken
- Deelname aan multidisciplinair casuïstiek overleggen Halte Werk en gemeenten
- Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek (naar klantbeleving) inzetten voor verbetering
- Lean: proces aan de poort

Uitwerking

De doelstelling is uitgewerkt in de KPI.



Pro-actief integrale samenwerking uitbreiden op het gebied van Participatiewet en Schuldhulpverlening door **maandelijks** samenwerking/afstemming in Heerhugowaard, Langedijk en Alkmaar.

Beleidsindicatoren conform BBV.



Kinderen in uitkeringsgezin
(% kinderen tot 18 jaar)

Doelstelling 3 – Toeleiding naar werk

Effectievere toeleiding naar werk

De derde doelstelling is 'effectievere toeleiding naar werk'. Een eenduidige werkgeversbenadering leidt tot een effectievere toeleiding naar werk. Halte Werk verbindt daarom klanten direct aan het Werkgeversservicepunt, waar we kijken naar inzetbare mogelijkheden (loonwaarde > 30%). Halte Werk doet dit door:

- Effecten van re-integratie aanbod monitoren
- Goede samenwerking WSP
- Projectmatige aanpak met (grote) werkgevers
- Route Arbeid (kwetsbare jongeren tijdig begeleiden richting werk)
- Jongerenloket
- Lean: proces aan de poort, weekstarts klantmanagers en vangnetregeling Langedijk

Uitwerking

De doelstelling is uitgewerkt in twee KPI's.



Aantal plaatsingen 2018:

- minimaal 125 plaatsingen klanten via WSP, loonwaarde 30-80%
- minimaal 125 plaatsingen klanten via WSP, loonwaarde 80-100%
- minimaal 50 plaatsingen jongeren



80% van de klanten met inzetbare mogelijkheden hebben binnen 3 maanden na ingangsdatum uitkering een traject (incl. WSP) om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen

Wij spreken over een (duurzame) **plaatsing** als de uitkering gedurende minimaal drie maanden is beëindigd (door loonvormende arbeid). Een plaatsing wordt toegerekend aan het WerkgeversServicepunt indien de klant is aangenomen op een vacature door activiteiten door de Wsp-adviseur die bijgedragen hebben bij de totstandkoming van die plaatsing.

Onder een traject wordt verstaan al de activiteiten die worden ingezet om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen, voorbeelden hiervan zijn: deelname aan een cursus, versterken van de eigen kracht, vrijwilligerswerk, belastbaarheidsonderzoek etc.

Zo'n 20% van de klanten met een beperkte loonwaarde hebben niet binnen drie maanden een actief traject om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Dit komt, omdat onder deze groep mensen, ook klanten zijn die zelf in staat zijn om deze afstand te verkleinen doordat zij bijvoorbeeld al worden bijgestaan door een ander hulpverlener, of dat een tijdelijke vrijstelling is verleend.

Beleidsindicatoren conform BBV:



Netto arbeidsparticipatie (% vd werkzame beroepsbevolking t.o.v. de beroepsbevolking)



Werkloze jongeren
(% jeugdwerkloosheid)



Banen
(per 1000 inwoners leeftijd 15 tm 64 jaar)

Doelstelling 4 – Klantcontact intensiever & effectiever

Gezamenlijke ondersteuning

De vierde doelstelling is de gezamenlijke ondersteuning van onze klanten binnen het gehele sociaal domein. Dit betekent onder meer dat we aansluiten bij de casuïstiek-overleggen en toewerken naar verregaande samenwerking. Halte Werk doet dit door:

- Integrale samenwerking met de gemeenten
- Intensievere samenwerking met regievoerders op gemeentelijke ontwikkelingen binnen het sociaal domein
- Vormgeving integrale toegang met de gemeenten
- Periodiek evalueren op managementniveau
- Ontwikkeling en gebruik van uniforme Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)

Om deze doelstelling succesvol uit te voeren, is weten wie de klant is en wat er speelt, cruciaal.

Uitwerking

De doelstelling is uitgewerkt in twee KPI's.



10 x per jaar casuïstiek overleg met alle disciplines (sociaal domein)



In 2018 is 'klantbeeld' geïmplementeerd.

Een bijkomend voordeel van het nieuwe instrument “klantbeeld” (zie ook doelstelling 1) is dat het WNK volledig inzicht krijgt in het bestand van klanten met een beperkte loonwaarde die niet direct bemiddelbaar zijn op vacatures van een externe werkgever. Het WNK heeft nu de mogelijkheid om deze kandidaten bijvoorbeeld te selecteren voor de post.

Doelstelling 5 – Continu leren van de gemeten klantbeleving

Bedrijfsvoering continu verbeteren

De vijfde en laatste doelstelling is het continu verbeteren van de bedrijfsvoering. Dit betekent onder meer dat Halte Werk altijd zoekt naar (nieuwe) manieren om de klant centraal in het proces te stellen, de laagdrempelige digitale dienstverlening verder te ontwikkelen en te werken aan de efficiency. Halte Werk doet dit door:

- Continu verhogen klantwaarde (LEAN)
- Cliëntenraad Halte Werk te betrekken
- Sturingsinformatie en het dashboard
- Dienstverlening te digitaliseren: stadspassen, aanvraag levensonderhoud, Allegro 2.0, PKO, Snelbalie
- Realistische begroting op te stellen
- Lean: weekstarts verder uit te breiden (1/3 teams volgt nog) met bijvoorbeeld onderwerpen als aanpak beschikkingen, werkdrukbeleving

Om continu te kunnen leren van de klantbeleving ontwikkelen we in 2018 een meetmethode. Deze methodiek moet aangeven hoe de klant het gesprek heeft ervaren. Er wordt gevraagd naar zaken als bejegening, of de juiste informatie is geleverd en hoe de klant de bereikbaarheid en de tijdigheid ervaart.

Daarnaast werken we met weekstarts en dagstarts in het lean-traject. Daarin bepalen we onder meer de klantwaarden en bewaken we de resultaten. Ook starten we team overstijgende lean-trajecten om nog meer de samenwerking binnen Halte Werk te benutten voor een effectievere en efficiëntere dienstverlening aan onze klanten en bedrijfsvoering.

Uitwerking

De doelstelling is uitgewerkt in twee KPI's.



Continu meten van de klantbeleving: eind 2018 scoort deze hoger dan een 7,1



Minder klachten in 2018 ten opzichte van 2017 (<5%)

Bestaande KPI's t.a.v. doelstelling 5: bedrijfsvoering continu verbeteren



De tolerantiegrenzen m.b.t. rechtmatigheid worden niet overschreden.



Binnen 30 dagen na afloop van een kwartaal, worden de kwartaaldeclaraties verstuurd.

Vervolg

Eind derde kwartaal wordt op de voorliggende KPI's gerapporteerd.

